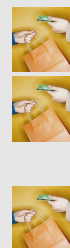
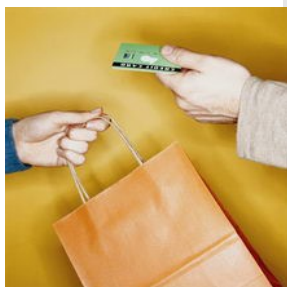




REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Educação e Formação

Código e Designação do Referencial de Formação

341 . Comércio

341346 - Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

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

184,50

Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2016 com entrada em vigor a 08 de maio de 2016.

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Assegurar a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

Atividades Principais

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registrar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em contact centre.

3. Referencial de Formação Global

Formação Sociocultural ¹			
Domínios de Formação	Código	UFCD	Horas
Viver em Português	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
Total:			275
Comunicar em Língua Inglesa	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
Total:			200
Mundo Atual	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
Total:			100

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

Tecnologias de Informação e Comunicação	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
Total:			100

¹Pode 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
Matemática e Realidade	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
Total:			200

Direito	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
Total:			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
Total:		100

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

Formação Tecnológica

Código ²		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9203	1	Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	25	2,25
9204	2	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25	2,25
0349	3	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
9205	4	Processo de comunicação	50	4,50
9206	5	Comunicação escrita – serviço ao cliente	50	4,50
9207	6	Qualidade e satisfação do cliente	25	2,25
9208	7	Inteligência emocional	25	2,25
7843	8	Técnicas de negociação e venda	50	4,50
9209	9	E-marketing – princípios gerais	50	4,50
9210	10	Atendimento não presencial ao cliente	50	4,50
9211	11	Fidelização e recuperação de clientes	25	2,25
9212	12	Gestão de reclamações – venda não presencial	25	2,25
9213	13	Neuromarketing	50	4,50
9214	14	Marketing digital	25	2,25
9215	15	Marketing 3.0	25	2,25
9216	16	Meios de comunicação digital	25	2,25
9217	17	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	50	4,50
9218	18	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	50	4,50
9219	19	Social media	25	2,25
9220	20	Gestão de conteúdos digitais	25	2,25

9221	21	Gestão de mobile	50	4,50
9222	22	Processo de venda não presencial	50	4,50
7844	23	Gestão de equipas	25	2,25
7229	24	Gestão do stress do profissional	25	2,25
9223	25	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	25	2,25
9224	26	Sistemas digitais e gestão documental	25	2,25
9225	27	Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito:			950	85,50

Para obter a qualificação de Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 100 horas da Bolsa de UFCD**

Bolsa de UFCD

Código		Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
0487	28	Serviço ao cliente	50	4,50
9226	29	Gestão de informação do cliente	25	2,25
5436	30	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
5446	31	Língua espanhola - relações laborais - iniciação	50	4,50
9227	32	Língua espanhola – apresentação de produto/serviço	25	2,25
8609	33	Língua espanhola - atendimento	50	4,50
8606	34	Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda	50	4,50
7852	35	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	36	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	37	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	38	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	39	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	40	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	41	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	42	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	43	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	44	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	45	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	46	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	47	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	48	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			1050	94,5

Formação Prática		Horas	Pontos de crédito
Contexto de Trabalho	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 prática em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em www.iefp.pt)	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.

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

4.1. Formação de Base - Sociocultural

6651	Portugal e a Europa	Carga horária 50 horas
Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none">• 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		
<ul style="list-style-type: none">• Organização do Estado Democrático<ul style="list-style-type: none">◦ O Estado de Direito – a Constituição<ul style="list-style-type: none">- 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<ul style="list-style-type: none">◦ Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais• A Administração Pública<ul style="list-style-type: none">◦ Algumas competências a nível central, regional e local• Integração de Portugal na União Europeia<ul style="list-style-type: none">◦ Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração• A Europa, o cidadão e o trabalho<ul style="list-style-type: none">◦ 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<ul style="list-style-type: none">◦ 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, 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	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta várias fontes de informação. • Selecciona, 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
- Selecciona, 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nacionais 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 - $\sin^2 \alpha + \cos^2 \alpha = 1$
 - $\tan \alpha = \frac{\sin \alpha}{\cos \alpha}$
 - 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
-

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

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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
 - Cíveis
 - 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

6699	Títulos de crédito e operações bancárias	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Resultados da Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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 (crédito 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

9203	Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as principais linhas de enquadramento socioeconómico do setor do comércio e serviços. • Reconhecer as principais linhas de tendência de evolução do comércio e serviços em Portugal. • Distinguir as diferentes tipologias e modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços.
--------------------	--

Conteúdos

- Setor do comércio
 - Evolução histórica do comércio e serviços
 - As atividades de comércio e serviço
 - Definição e âmbito
 - Caracterização e classificação
 - Caracterização do sector do comércio e serviços
 - Atualidade
 - Tendências de evolução
 - Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio e serviços
 - Legislação fundamental relativa à atividade de comércio e serviços
- Modelos organizacionais
 - Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio e serviços
 - Estruturas
 - Estratégias
 - Mercados

9204	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital. • Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional. • Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho. • Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e serviços.
--------------------	--

Conteúdos

- O profissional de Comunicação e Serviço Digital
 - Postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Postura / comportamento profissional / reputação
 - Hierarquia profissional
 - Categorias profissionais
 - Regulamento interno
 - Comportamento ético
- Atividades e competências do técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Funções e responsabilidades
 - Estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional nas empresas/serviços de assistência ao cliente
 - Competências profissionais do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Relevância da aprendizagem ao longo da vida e da atualização das competências
- Direitos e deveres do Técnico de Comunicação e Serviço Digital
 - Conceitos e princípios da regulamentação do trabalho
 - Princípios gerais da legislação do trabalho do setor do comércio e serviços

0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os principais problemas ambientais. • Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente. • Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho. • Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho. • Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor. • Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas. • Reconhecer a sinalização de segurança e saúde • Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.
--------------------	--

Conteúdos

- AMBIENTE
 - Principais problemas ambientais da atualidade
 - Resíduos
 - Definição
 - Produção de resíduos
 - Gestão de resíduos
 - Entidades gestoras de fluxos específicos de resíduos
 - Estratégias de atuação
 - Boas práticas para o meio ambiente
 - SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO
 - CONCEITOS BÁSICOS RELACIONADOS COM A SHST
 - Trabalho, saúde, segurança no trabalho, higiene no trabalho, saúde no trabalho, medicina no trabalho, ergonomia, psicossociologia do trabalho, acidente de trabalho, doença profissional, perigo, risco profissional, avaliação de riscos e prevenção
 - ENQUADRAMENTO LEGISLATIVO NACIONAL DA SHST
 - Obrigações gerais do empregador e do trabalhador
 - ACIDENTES DE TRABALHO
 - Conceito de acidente de trabalho
 - Causas dos acidentes de trabalho
 - Consequências dos acidentes de trabalho
 - Custos diretos e indiretos dos acidentes de trabalho
 - DOENÇAS PROFISSIONAIS
 - Conceito
 - Principais doenças profissionais
 - PRINCIPAIS RISCOS PROFISSIONAIS
 - Riscos biológicos
 - Agentes biológicos
 - Vias de entrada no organismo
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos Físicos (conceito, efeitos sobre a saúde, medidas de prevenção e proteção)
 - Ambiente térmico
 - Iluminação
 - Radiações (ionizantes e não ionizantes)
 - Ruído
 - Vibrações
 - Riscos químicos
 - Produtos químicos perigosos
 - Classificação dos agentes químicos quanto à sua forma
 - Vias de exposição
 - Efeitos na saúde
 - Classificação, rotulagem e armazenagem
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos de incêndio ou explosão
 - O fogo como reação química
 - Fenomenologia da combustão
 - Principais fontes de energia de ativação
 - Classes de Fogos
 - Métodos de extinção
 - Meios de primeira intervenção - extintores
 - Classificação dos Extintores
 - Escolha do agente extintor
 - Riscos elétricos
 - Riscos de contacto com a corrente elétrica: contatos diretos e indiretos
 - Efeitos da corrente elétrica sobre o corpo humano
 - Medidas de prevenção e proteção
 - Riscos mecânicos
 - Trabalho com máquinas e equipamentos
 - Movimentação mecânica de cargas
 - Riscos ergonómicos
 - Movimentação manual de cargas
 - Riscos psicossociais
 - SINALIZAÇÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE
 - Conceito
 - Tipos de sinalização
 - EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA E DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL
 - Principais tipos de proteção coletiva e de proteção individual
-

9205	Processo de comunicação	Carga horária 50 horas
-------------	--------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de comunicação assertiva. • Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação. • Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação. • Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.
--------------------	---

Conteúdos

- Processo de comunicação e estilos comunicacionais
 - Elementos intervenientes no processo de comunicação
 - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Barreiras internas e externas à comunicação
 - Fatores facilitadores da comunicação
 - Comunicação assertiva
 - Características dos diferentes estilos comunicacionais
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Componentes verbais e não verbais da comunicação assertiva
 - Técnicas de comunicação assertiva
- Processamento interno da informação
 - Processamento fonético
 - Processamento literal (significado)
 - Processamento reflexivo (empático)
- Utilização das perguntas no processo de comunicação
 - Abertas
 - Fechadas
 - Retorno
 - Reformulação
 - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem

9206

Comunicação escrita – serviço ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Interpretar as solicitações de clientes.
- Utilizar os sistemas de informação e workflow processual por forma a resolver a solicitação do cliente.
- Responder às solicitações dos clientes, utilizando o canal escrito.

Conteúdos

- Análise do destinatário, o objetivo e a finalidade do texto
 - Identificação da situação, o (s) destinatário (s) e o contexto
- Organização do pensamento
 - Classificação e hierarquização das suas ideias
 - Distinção do essencial e o acessório
 - Colocar em evidência as ideias-chave.
 - Conceção um plano claro e coerente
- Identificação das especificidades dos vários textos
 - Textos curtos: o email, a carta, a nota
 - Textos longos: relatórios, artigos, estudos
- Estruturação do texto
 - Estrutura e objetividade do texto
 - Estruturas de argumentação
 - Articulação das ideias: os encadeamentos lógicos – Introdução, desenvolvimento e conclusão
 - Elaborar a síntese.
- Regras de comunicação
 - Respeito pelas regras da legibilidade: o parágrafo, a frase, as palavras, a pontuação
 - Humanização das suas mensagens conjugando informação, persuasão e profissionalismo
 - Utilização de uma formulação assertiva e positiva
 - Combinação de informalidade e respeito
- Estilo e qualidade de texto
- Análise morfológica
- Análise sintática
- Pontuação
- Acentuação
- Ortografia
- Aplicação prática dos conhecimentos
- O pedido do cliente e identificação da lista de ideias a integrar na resposta ao cliente
- Ciclo da leitura ativa
 - Leitura e listagem das ideias principais do texto
 - Destaque da mensagem principal do cliente
 - Identificação dos factos e opiniões de comunicações dos clientes
 - Análise do pedido do cliente com base na mensagem principal, factos e opiniões
- Organização das ideias a integração na resposta ao cliente
- Identificação para quem se destina
- Estrutura de um texto - Técnica DAR
 - Descrição
 - Análise
 - Resolução

9207

Qualidade e satisfação do cliente

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as principais normas de certificação nas organizações.
- Identificar o significado das principais métricas de avaliação da satisfação dos clientes.

Conteúdos

- Conceitos e princípios gerais sobre qualidade
 - Certificação
 - Entidade certificadora
 - Processo de certificação
- Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade
 - Normas ISO
 - Gestão da Qualidade
 - Gestão Ambiental
 - Gestão da Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho
 - Requisitos e instrumentos das normas
- A qualidade no setor do comércio e serviços
 - A qualidade percebida pelo cliente
 - Necessidades e expectativas dos clientes
 - Tipologia de clientes e suas motivações
- Qualidade ambiental
 - Gestão de resíduos
 - Prevenção da poluição
 - Proteção do ambiente
 - Boas práticas para o meio ambiente
- Sistema Português da Qualidade
 - Normalização
 - Metrologia
 - Qualificação
- Melhoria continua
 - Abordagem por processos
 - Auditorias interna/externa
 - Tipos de auditoria
 - Âmbito das auditorias

9208	Inteligência emocional	Carga horária 25 horas
-------------	-------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecer o assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes. • Criar uma experiência positiva no cliente. • Identificar o ciclo experiencial do cliente. • Reconhecer a importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal. • Reconhecer a importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas.
--------------------	---

Conteúdos

- Estilos de relacionamento interpessoal
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Inteligência emocional
 - Funcionamento da inteligência emocional
 - Importância do relacionamento intrapessoal e interpessoal
 - Competências emocionais
 - Desenvolvimento das competências emocionais
 - O assistente enquanto elemento impulsionador da atividade de relacionamento com os clientes
 - Experiência positiva no cliente
 - Ciclo experiencial do cliente
 - Importância do assistente enquanto gerador de emoções positivas
- Características de um assistente
 - Perfil de um assistente
 - Missão do serviço ao cliente
- Inteligência emocional e criatividade na capacidade de comunicar
 - A mais-valia da inteligência emocional na habilidade de comunicar
 - Desenvolvimento de competências de escuta na relação com os outros
 - Desenvolvimento de competências de empatia na relação com os outros
- Identificação e desenvolvimento do seu nível de empatia com os outros
- O reforço da capacidade de dinamização de grupos
 - Estratégias de motivação de grupos
 - Competências emocionais e gestão de conflitos em grupos (de trabalho / de formação)

7843	Técnicas de negociação e venda	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar as necessidades e as motivações do cliente. • Descrever o processo comunicacional na venda. • Aplicar as técnicas de negociação. • Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.
--------------------	---

Conteúdos

- O processo comunicacional na venda
 - Bases da comunicação
 - Qualidades e aptidões básicas do vendedor
 - A linguagem
 - Técnicas de expressão
 - Retórica e Persuasão
 - Escuta ativa
- Técnicas de negociação
 - Argumentação
 - Tratamento das objeções
 - As perguntas
 - Alternativa positiva
 - Apresentação do preço
- Técnicas de venda
 - Identificação das motivações e necessidades
 - Análise e avaliação das soluções possíveis
 - A demonstração da solução
 - A concretização

9209	E-marketing – princípios gerais	Carga horária 50 horas
-------------	--	-----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os conceitos e princípios gerais do marketing. • Reconhecer a terminologia relacionada com marketing. • Identificar os conceitos e princípios do e-marketing. • Identificar e analisar as principais variáveis do e-marketing-mix. • Explicar as etapas e os pressupostos para a elaboração de um plano de e-marketing.
--------------------	---

Conteúdos

- Marketing – princípios gerais
 - Conceitos básicos
 - Terminologia de marketing
 - Marketing estratégico
 - Marketing operacional
 - Evolução histórica
 - Mercados - categorização, evolução e variáveis
 - Os clientes - segmentação
 - Estudos de mercado - objetivos e técnicas
- Marketing – principais variáveis
 - Teoria dos 4 P do marketing
 - Produto
 - Preço
 - Distribuição
 - Comunicação
 - Valor do produto, preço e preço psicológico
- Plano de marketing
 - Principais necessidades de um plano de marketing
 - Avaliar a situação do mercado e do meio
 - Avaliar a competitividade da empresa e seus princípios
 - Planificar os objetivos e meios e adaptação das ações de desenvolvimento e das ações corretivas
 - Operacionalização do plano de marketing
 - Etapas do desenvolvimento do plano operacional de Marketing
 - Etapa 1 - análise da situação interna e externa
 - Etapa 2 - definição dos objetivos do plano
 - Etapa 3 - definição da estratégia de marketing mix
 - Etapa 4 - afetação de recursos para a operacionalização do plano
 - Etapa 5 - estabelecimento do plano de ação
 - Etapa 6 - concretização do plano de ação
 - Etapa 7 - controlo das ações desencadeadas
- Marketing digital
 - Evolução histórica
 - Conceitos básicos
 - Comportamento dos e-consumidores
 - Principais estratégias do marketing digital
 - Integração do marketing mix digital no marketing convencional
- Marketing nas redes sociais
 - Conceitos básicos
 - As redes sociais enquanto estratégia de marketing
 - Vantagens e potencialidades
 - Ferramentas de análise e gestão

9210	Atendimento não presencial ao cliente	Carga horária 50 horas
------	---------------------------------------	---------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os princípios do e-commerce e do e-mercado. • Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância. • Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais. • Aplicar as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial. • Aplicar as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).
-------------	---

Conteúdos

- Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais
 - Funções e competências do técnico de comunicação e assistência ao cliente no atendimento ao cliente
 - Organização das equipas em empresas de contact centre
- Comércio a distância - conceitos gerais
 - Comércio por via telefónica
 - Comércio através de plataformas digitais e canais online
 - Comércio fora do estabelecimento comercial
 - Conceito e âmbito do e-commerce
 - Características do e-commerce
 - Segurança do comércio eletrónico
- e-Business- conceitos gerais
 - Conceito e âmbito dos serviços prestados
 - Características dos serviços de e-business
- Estratégias de comunicação no comércio a distância
 - Marketing direto na internet
 - Utilização dos canais online como estratégia de marketing
 - Lojas online, plataformas multicanais, redes sociais
- Atendimento ao cliente em contexto telefónico
 - Abordagem inicial
 - Diagnóstico de necessidades
 - Análise prévia do comportamento do e-consumidor
 - Estrutura de um guião de “perguntas tipo”
- Importância dos aspetos não verbais na comunicação comercial a distância
 - Linguagem positiva
 - Comunicação paralinguística
 - Técnicas de expressão
 - Retórica e persuasão
- Estratégias de captação e fidelização de cliente
- Aspetos legais e éticos do comércio a distância
 - Deveres de informação pré-contratual das empresas nos sítios da internet
 - Condições contratuais de venda, entrega e pós venda
 - Modalidades de entrega ou de prestação de serviço
 - Meios e formas de pagamento
 - Normas de conduta da comunicação comercial
- Sistema de informação do serviço
 - Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático) (IVR), email, Fax, via postal, *webchat* e *Instant messaging* (IM) e outbound (Voz, email, fax, *webchat*, *Instant messaging* (IM) e SMS
 - Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
 - Normas de segurança da informação

9211

Fidelização e recuperação de clientes

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as causas da insatisfação.
- Identificar técnicas de reconquista de clientes.

Conteúdos

- Identificação das causas da insatisfação dos clientes
 - Expectativas que não são cumpridas
 - Serviço ineficiente / falta de educação
 - Informações contraditórias entre colaboradores
 - Sensação de ter sido prejudicado / ação do colaborador ter consequência para o cliente
 - Atrasos e longas esperas na resolução do pedido do cliente
 - Prestação de um serviço ou produtos de má qualidade
 - Empresas com honestidade ou integridade duvidosa (má imagem perante os clientes)
- Reconquista de clientes
 - Gestão da emoção do cliente – ter paciência e fazer escuta ativa
 - Comunicação com o cliente - explicação da situação
 - Comportamento gera comportamento – saber lidar com um cliente irritado / insatisfeito
 - Procurar e dar sempre uma solução e/ou alternativas
 - Técnicas de negociação
 - Conquista de clientes - ética e responsabilidade
- Retenção de clientes
 - Identificação do perfil do cliente
 - Desenvolvimento de propostas direcionadas aos clientes
 - Pós-venda: gerar novas vendas

9212

Gestão de reclamações – venda não presencial

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer os princípios e os fatores críticos na gestão de reclamações na venda não presencial.
- Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações.
- Aplicar estratégias de gestão de reclamações no comércio a distância.
- Aplicar procedimentos de deteção e reporte de situações de fraude.

Conteúdos

- Princípios da gestão de reclamações em venda não presencial
 - Funções do técnico de comunicação e serviço digital na gestão das reclamações
 - Tipologia de comércio a distância e suas especificidades
 - Tipos de objeções
 - Reclamações mais frequentes no comércio a distância (por telefone, catálogo, loja online e outras plataformas multicanais)
 - Situações de fraude mais frequentes no comércio a distância: mecanismos de deteção e reporte
 - Fatores críticos da gestão de reclamações
- Normas e regulamentos do comércio a distância
 - Normas e regulamentos da venda não presencial (por telefone, através de plataformas multicanais e fora do estabelecimento comercial)
 - Direitos e deveres dos e-consumidores
 - Documentação comercial e respetiva tramitação
 - Normas contabilísticas aplicáveis ao comércio a distância
 - Normas e regulamentos sobre dados pessoais e proteção da privacidade
 - Normas e requisitos de segurança dos meios de pagamento eletrónico
 - Entidades nacionais e internacionais reguladoras do comércio a distância e suas competências
- Comunicação não-verbal na gestão de reclamações
 - Importância da comunicação assertiva como resposta às situações telefónicas de reclamação
 - Gestão de reclamações como oportunidade de fidelização do cliente
 - Linguagem não verbal na gestão de conflitos
 - Regras de comunicação escrita em situação de reclamação
- Controlo emocional na gestão de reclamações
 - Identificação e caracterização das emoções
 - Aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções
 - Estratégias de autodiagnóstico e de autocontrolo
- Procedimentos da gestão de reclamações no comércio a distância
 - Etapas da gestão da reclamação no comércio a distância
 - Procedimentos de registo, encaminhamento e tratamento de reclamações
- Sistema de informação do serviço
 - Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático (IVR), email, Fax, via postal, *webchat* e *Instant messaging* (IM) e outbound (Voz, email, fax, *webchat*, *Instant messaging* (IM) e SMS
 - Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
 - Funcionalidades de segurança da informação

9213	Neuromarketing	Carga horária 50 horas
------	----------------	---------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os estímulos que influenciam o processo da tomada de decisão. • Caracterizar os passos do neuromap.
-------------	--

Conteúdos

- Neuromap – 3 cérebros – 6 estímulos
 - Em que consiste o neuromarketing
 - Os três cérebros
 - Racional
 - Emocional
 - Instintivo
 - Os seis estímulos
 - Centrado
 - Contraste
 - Tangível
 - Princípio e fim
 - Visual
 - Emocional
- Quatro passos do neuromap
 - Pain – diagnóstico do problema
 - Claim – evidencia as características principais
 - Gain – demonstra os benefícios
 - Brain – consciencializa dos benefícios

9214

Marketing digital

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Avaliar os impactos e os efeitos do advento da nova economia, as transações comerciais a partir de ambientes virtuais - B2C, B2B, B2A.
- Identificar as ferramentas do e-marketing e do e-commerce.
- Aplicar as ferramentas de gestão da informação e da comunicação, criando uma relação de interatividade, centrada nas necessidades dos consumidores.

Conteúdos

- Internet e os canais de distribuição
 - Business to business – B2B
 - Business to consumer - B2C
 - One to one - O2O
 - Business to administration - B2A
- Portais/ sites/motores de busca/ centro comerciais virtuais/ lojas virtuais
 - O papel do website no marketing digital
 - Desenvolvimento e manutenção de páginas web
 - Arquitetura de informação
 - Usabilidade
 - Planeamento de um Web Site
 - E-commerce
- Tecnologias de informação e a relação com o cliente
 - A tecnologia ao serviço do marketing e da comunicação
 - O novo consumidor digital
 - Mensagens e formatos de comunicação digital com o cliente
- E-consumidor
 - Características
 - Tendências de consumo
 - Hábitos de consumo nas plataformas digitais
 - Processos de decisão de compra
 - Satisfação dos e-consumidores
- E-marketing
 - Conceito e evolução
 - Fundamentos do e-marketing
 - Vantagens da internet para os consumidores
 - Internet e o desenvolvimento de novas aplicações do marketing
 - Customer relationship management (CRM)
- E-commerce
 - Conceito
 - Motivações para a adesão ao e-commerce
 - Fatores de sucesso

9215	Marketing 3.0	Carga horária 25 horas
-------------	----------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar este novo paradigma de marketing, onde o produto e um consumidor têm um novo papel. • Identificar o papel do e-consumidor como fonte de informação e de comunicação das marcas. • Aplicar estratégias de marketing que visam a criação de comunidades virtuais.
--------------------	--

Conteúdos

- Tendências do marketing
 - Marketing 1.0 - marketing centrado no produto
 - Marketing 2.0 - marketing orientado para o consumidor
 - Marketing 3.0 - marketing movido por valores
 - Marketing 3.0 - o novo paradigma
 - Marketing de missão o marketing dos valores
 - Era da globalização no marketing
 - Era do consumidor criativo
 - Relação de valor com os colaboradores e parceiros
- Novo papel do consumidor na estratégia de marketing das empresas
 - Consumidor informado
 - Consumidor participativo
- Comunidades virtuais
 - Novo veículo de comunicação
 - Influências na decisão de compra

9216	Meios de comunicação digital	Carga horária 25 horas
-------------	-------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os novos meios de comunicação digital. • Gerir uma campanha de comunicação integrada (online e offline).
--------------------	---

Conteúdos

- Comunicação online
 - Novos hábitos de comunicar
 - Novos Meios Digitais vs Meios Tradicionais
 - Cross-Media (Integrar diferentes meios)
- Novos hábitos online dos consumidores
 - Processo de compra
 - Consumidor atualizado e informado
 - Consumidor participativo na comunicação (online) da empresa
- Instrumentos de comunicação online
 - Site
 - Banners
 - Pop-ups
 - CRM
 - Emails
 - MSM – Chat de conversação
 - Foruns
 - Comércio eletrónico
- Novas ferramentas da comunicação
 - SMS
 - MSM
 - Marketing viral / Marketing one to one
- Novos canais de comunicação / os media sociais
 - O Novo paradigma da comunicação
- Importância das redes sociais na comunicação
 - Redes sociais horizontais e verticais

9217

Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Interpretar e aplicar normas e regulamentos da publicidade e promoção por telefone e outros meios digitais (email; sms; etc.).
- Identificar os objetivos e estratégias das campanhas promocionais através de meios interativos e digitais.
- Aplicar técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.
- Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação de campanhas promocionais.

Conteúdos

- Comunicação de marketing através de canais online
 - Planos de e-marketing e variáveis do e-marketing mix
 - Estratégias de comunicação
 - Marketing social
 - Redes sociais, suas características e vantagens na comunicação de e-marketing
- Normas e regulamentos da publicidade e promoção em meios interativos e digitais
 - Normas e regulamentos da comunicação comercial
 - Direitos e deveres dos e-consumidores
 - Obrigações legais em termos de informações e menções ao consumidor
 - Código ético de comunicação comercial
- Planos e campanhas de comunicação
 - Campanhas inbound e outbound em contexto business to consumer e business to business
 - Objetivos e estratégias das campanhas inbound e outbound
 - Técnicas de comunicação comercial
- Sistema de informação do serviço
 - Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático (IVR), email, Fax, via postal, *webchat* e *Instant messaging* (IM) e outbound (Voz, email, fax, *webchat*, Instant
- Messaging (IM) e SMS
 - Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
 - Funcionalidades de segurança da informação

9218

Campanhas de serviços ativos e serviços reativos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas e instrumentos de abordagem a clientes.
- Identificar e caracterizar os produtos e serviços específicos de uma campanha.
- Promover os produtos através de canais online.

Conteúdos

- Características dos produtos e serviços
 - Identificação e caracterização dos produtos e serviços específicos de uma campanha
 - Vantagens e benefícios
 - Características dos produtos e serviços
 - Condições e valores para o cliente
- Momentos do atendimento
 - Acolhimento, de forma a ser dinâmico, simpático e disponível
 - Enquadramento, de forma inteirar o cliente do motivo do contacto
 - Apresentação da solução, de forma a atender corretamente o cliente
 - Fecho do contacto
- Sistemas e aplicações
 - Importância da navegação aplicacional durante o atendimento
 - Acede à aplicação correta para executar a ação do pedido
 - Interpretação das aplicações utilizadas durante o atendimento
- Regras e procedimentos
 - Adequação da ação à resolução - atua em conformidade com os procedimentos definidos
 - Consulta a aplicação ou BD correta / histórico do cliente
 - Registo dos contactos / tipificação

9219

Social media

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar as diferentes redes sociais existentes.
- Aplicar os social media como instrumentos de marketing relacional com o cliente.
- Gerir as redes sociais numa campanha de comunicação e de marketing das empresas.

Conteúdos

- Introdução ao social media
 - História e evolução de social media
 - O Novo paradigma da comunicação
- Mobile social media
 - Plataformas e redes sociais
 - Plano estratégico
 - O futuro móvel e social
- Conteúdo para redes sociais
 - Interação com os utilizadores
 - Diferentes formatos de conteúdos
 - Conteúdo visual
 - Vídeo marketing
- Novas funções
 - Social media manager
 - Social media strategist
 - Community manager
 - Content strategist
- Monitorização e gestão da reputação online
 - Social media ROI
 - Social CRM
- Gestão das redes sociais
 - Gestão das redes sociais para a construção de uma relação de fidelização com o cliente
 - Monitorização e gestão da reputação online

9220

Gestão de conteúdos digitais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Gerir os diferentes conteúdos digitais como produtos de marketing e ponto de contacto para com os clientes e empresas parceiras.

Conteúdos

- Marketing viral
 - Conceitos e princípios
- Plataformas de conteúdos digitais
 - Anúncio digitais
 - *Adwords*
 - Blogues
 - Fóruns
 - *Banners*
 - Motores de busca/redes sociais
- Conteúdos para a Web
 - *Web copywriting*
 - Meios
 - Formatos
 - Enquadramento
 - Particularidades
- Marca e os conteúdos digitais
 - Identidade e personalidade da marca
 - Segmentação do conteúdo adaptado ao target
- Informação digital
 - Conteúdo offline vs online
 - Estrutura de conteúdos
 - Informação relevante para o consumidor
- SEO
 - Conteúdos para os motores de busca
 - *Gamification* e *storytelling*
 - *User Generated content*
 - Incentivar os consumidores a criar conteúdo
 - Buzz marketing e marketing viral
- Gestão dos blogues
 - Títulos das entradas enquanto title tag no header
 - Link automático para a página principal em todas as páginas
 - Arquivos e etiquetas
 - Catalogar as diferentes secções
 - Entradas do blog de acordo com o tema e assunto
 - Indexação pelos motores de busca
 - Importância do um texto âncora
 - Seleção das fontes
- Estratégias e tendências

9221

Gestão de mobile

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar o novo paradigma do marketing.
- Aplicar e gerir as várias plataformas móveis numa campanha de marketing.
- Definir uma estratégia de marketing mobile.

Conteúdos

- Consumidor mobile
 - Perfil e comportamento
 - Tendências
 - Comunicação e conteúdos
- Mobile marketing
 - Evolução do mobile marketing
 - Dispositivos e tecnologias
 - Formatos de publicidade
 - Otimização de sites móveis
 - Planeamento estratégico de mobile marketing
- Ferramentas mobile
 - Website
 - Aplicações mobile
 - Mobile commerce
 - Geolocalização mobile
 - Search
 - QR codes

9222

Processo de venda não presencial

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer os princípios e os fatores críticos na venda não presencial.
- Aplicar técnicas de venda através de meios interativos e digitais.
- Interpretar e aplicar as normas e regulamentos relativos à venda não presencial.
- Aplicar procedimentos de emissão de documentação comercial.
- Utilizar as funcionalidades do sistema de informação do serviço de venda não presencial.

Conteúdos

- Técnicas de venda não presencial
 - Fases da venda através de telefone
 - Fases da venda através de plataformas multicanais
 - Utilização das ferramentas de comunicação escrita das plataformas multicanais (chat, sms, email, redes sociais)
 - Estratégias de argumentação e negociação comercial
- Meios e condições de pagamento de produtos e serviços
 - Normas e regulamentos da venda a distância (por telefone, através de plataformas multicanais e fora do estabelecimento comercial)
 - Legislação e regulamentos aplicáveis à venda de produtos e serviços
 - Venda a dinheiro e meios de pagamento
 - Venda a crédito e condições aplicáveis
 - Meios e formas de pagamento na venda a distância
 - Normas e requisitos de segurança dos meios de pagamento eletrónico
 - Técnicas de deteção de fraudes
- Procedimentos administrativos de faturação dos produtos e serviços comercializados
 - Legislação e regulamentos aplicáveis à emissão de documentação de venda de produtos e serviços
 - Emissão de documentação contabilística
 - Procedimentos de atualização de contas correntes
 - Emissão de extratos de conta
- Sistema informático de faturação e emissão de documental comercial
 - Funcionalidades de registo da venda, emissão de documento de venda, guia de transporte outros
- Sistema de informação do serviço
 - Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático (IVR), email, Fax, via postal, *webchat* e *Instant messaging* (IM) e outbound (Voz, email, fax, *webchat*, *Instant messaging* (IM) e SMS.
 - Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
 - Regras de segurança da informação

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

7229

Gestão do stress do profissional

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar o conceito de stress, causas, consequências negativas do mesmo.
- Identificar as técnicas preventivas, de controlo e gestão de stress profissional.
- Caracterizar o conceito de emoção.

Conteúdos

- O Stress
 - Conceito de stress
 - Fatores de risco: emocionais, sociais, organizacionais
 - Sinais e sintomas
 - Consequências negativas do stress
 - Medidas preventivas
 - Técnicas de controlo e gestão de stress profissional
 - Como lidar com situações de agonia e sofrimento
 - Técnicas de auto-proteção
- As emoções
 - Conceito de emoção
 - Características fisiológicas, cognitivas e comportamentais das emoções
 - Estratégias de gestão das emoções

9223	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os tipos de documentação comercial e normas aplicáveis. • Aplicar as normas de receção e tratamento da correspondência do serviço de assistência ao cliente não presencial. • Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático de gestão documental.
--------------------	---

Conteúdos

- Direito comercial
 - Noção de direito comercial
 - Legislação e regulamentos aplicáveis à emissão de documentação comercial
 - Contratos comerciais
- Documentos comerciais
 - Tipo de documentação comercial
 - Seleção e organização
 - Preenchimento
- Gestão da correspondência
 - Receção
 - Abertura / registo
 - Encaminhamento
 - Resposta
- Sistema informático de gestão administrativa
 - Funcionalidades do sistema de gestão documental
 - Regras de segurança da informação
 - Normas de proteção da confidencialidade dos consumidores

9224	Sistemas digitais e gestão documental	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo. • Aplicar as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos comerciais. • Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático.
--------------------	---

Conteúdos

- Técnicas de arquivo
 - Conceito
 - Funções
 - Requisitos
 - Caracterização do arquivo
 - Critérios de classificação e arquivo
 - Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos administrativos e contabilísticos
 - Principais regras do arquivo informático
- Sistema informático de gestão de arquivo
 - Funcionalidades do sistema
 - Regras de segurança da informação

9225	Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	Carga horária 50 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na comunicação e serviço ao cliente não presencial.
--------------------	--

Conteúdos

- Língua inglesa aplicada à atividade de comunicação e serviço ao cliente não presencial
 - Principais utilizações da língua inglesa
 - Principais conceitos e termos utilizados no serviço ao cliente

0487

Serviço ao cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito e os principais objetivos do serviço ao cliente.
- Caracterizar as diferentes fases do serviço ao cliente.
- Descrever os mecanismos de avaliação e os processos de melhoria em cada uma das fases do serviço ao cliente.
- Caracterizar um sistema de avaliação e melhoria de um serviço de apoio ao cliente.

Conteúdos

- Enquadramento e objetivos
 - Serviço ao cliente como medida de performance do sistema logístico, definindo standards de operação
 - Serviço ao cliente diferente de satisfação do cliente
 - Serviço ao cliente como medida de melhoria do serviço ao cliente
- Passos para a definição dos objetivos do Serviço ao cliente
 - Identificação dos principais elementos do serviço logístico prestados pela empresa
 - Determinação da importância relativa de cada elemento do serviço logístico da empresa
 - Avaliação da competitividade atual da empresa, em função do nível de serviço disponibilizado
 - Identificação dos diferentes requisitos de serviço, para diferentes segmentos de mercado
 - Desenvolvimento de objetivos e estratégias de serviço ao cliente
 - Estabelecimento de procedimentos de acompanhamento e controlo dos processos
- Fases do serviço ao cliente
 - Pré venda
 - Definição e objetivos
 - Política (formal) de serviço a cliente
 - Identificação e acessibilidade dos intervenientes do processo
 - Estrutura e flexibilidade organizacional
 - Método e normas de efetivação de encomendas
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da pré-venda
 - Informação de ruturas de produtos
 - Qualidade da equipa de vendas
 - Acompanhamento feito por responsáveis de vendas
 - Monitorização de níveis de stocks dos clientes
 - Participação dos clientes nos projetos de desenvolvimento e melhoria de produtos
 - Melhoria contínua nos produtos e soluções
 - Comunicação das datas de entrega
 - Venda
 - Definição e objetivos
 - Elementos diretamente relacionados com a transação física
 - Prazos de entrega e ciclo de encomenda
 - Preparação da encomenda
 - Nível de stocks
 - Disponibilização de informação relativa à encomenda
 - Gestão de alternativas (prazos, produtos)
 - Condição dos produtos
 - Política de entrega (transportes, multidestinos, etc.)
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase da venda
 - Facilidade na colocação da ordem de encomenda
 - Confirmação da receção da encomenda e confirmação da sua entrega
 - Condições de crédito concedidas
 - Duração do ciclo de encomenda
 - Nível de serviços
 - Nível de atrasos
 - Flexibilidade no tratamento de encomendas urgentes
 - Níveis de devoluções
 - Existência de produtos alternativos
 - Pós Venda
 - Existência de produtos / equipamentos de substituição
 - Assistência técnica (tempo de espera)
 - Instalação, garantia e reparação
 - Gestão de reclamações
 - Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase do pós-venda
 - Rigor nos fornecimentos (datas, produtos, quantidades e qualidade)
 - Nível de devoluções e de trocas
 - Fácil leitura das instruções de utilização / manuseamento
 - Qualidade da embalagem e visibilidade no ponto de venda
- Avaliação e melhoria do serviço ao cliente
 - Identificação dos elementos mais importantes do serviço ao cliente
 - Prazos de entrega
 - Nível de ruturas
 - Nível de erros
 - Nível de reclamações

- Nível de devoluções
- Tempo de tratamento da encomenda
- Instrumentos de avaliação e melhoria do Serviço ao cliente
 - Ligação entre o serviço ao cliente da empresa e a satisfação dos clientes
 - Nível de ruturas e custo/proveito das ruturas
 - Análise ABC dos clientes e dos produtos
 - Auditoria ao Serviço ao cliente da empresa

9226	Gestão de informação do cliente	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Gerir a informação do cliente e dos parceiros de negócio visando rentabilizar o negócio. • Aplicar o CRM e PRM no sentido de medir relações negociais e comerciais.
--------------------	--

Conteúdos

- CRM – Consumer relationship management
 - Marketing relacional e o CRM
 - Tecnologias associadas ao CRM
- Gestão de informação /relacionamento com o cliente
 - Tecnologias de comunicação para o cliente
 - Tecnologia para conhecer as características e hábitos do cliente
 - Tecnologia para criar uma relação com o cliente
- Estratégias de CRM
 - Implementação
 - Gestão de parcerias
- Estratégias de PRM - Partener relationship management
 - Implementação
 - Gestão da relação comercial com outras empresas (parceiros, fornecedores)

5436

Liderança e motivação de equipas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar diferentes teorias de motivação.
- Distinguir estilos de liderança.
- Organizar o trabalho de equipa.
- Avaliar a equipa e os resultados do seu trabalho.

Conteúdos

- Motivação
 - Principais teorias da motivação
 - Inteligência emocional e criatividade
 - Motivação e as diferentes formas de organização do trabalho
 - Motivação e liderança
- Liderança e a comunicação
 - Funções e atitudes de comunicação
 - Liderança versus poder
 - Funções de liderança
 - Parte afetiva e a parte de tarefa de liderança
 - Teorias de liderança
 - Características desejadas num líder
 - Delegação
- Grupos e liderança
 - Equipas de trabalho
 - Estruturação e desenvolvimento das equipas
 - Coordenação e complementaridade das práticas de cada equipa
 - Aparecimento do líder e o seu relacionamento com o grupo
 - Perfis de liderança
- Comunicação nas equipas de trabalho
 - Estilos comunicacionais
 - Comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
 - Comunicação assertiva na resolução de conflitos na equipa.
 - Comunicação com assertividade na liderança
 - Organização do trabalho de equipa
 - Avaliação da equipa

5446

Língua espanhola - relações laborais - iniciação

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e produzir mensagens orais e escritas em língua espanhola relacionadas com a atividade profissional, nomeadamente, em matéria de negociação coletiva, direito do trabalho e comunicação institucional.

Conteúdos

- Fonética do espanhol
- Vocabulário específico às relações laborais em língua espanhola
- Aquisição de estruturas gramaticais
- Leitura e compreensão de textos
- Exercícios escritos e orais
- Aspectos socioculturais (cultura, costumes, economia e política espanhola)

9227	Língua espanhola – apresentação de produto/serviço	Carga horária 25 horas
-------------	---	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na comunicação verbal com clientes na apresentação de produto/serviço.
--------------------	---

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da apresentação do produto/serviço
- Expressões idiomáticas

8609	Língua espanhola - atendimento	Carga horária 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.
--------------------	--

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases do atendimento
- Expressões idiomáticas

8606	Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar o vocabulário específico da língua espanhola, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, e no serviço pós-venda.
--------------------	--

Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da gestão de reclamações
- Expressões idiomáticas

7852	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	Carga horária 25 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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/oportunidades 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
 - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
 - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
 - 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
 - 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
 - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
 - Por setor de atividade/mercado
 - Por negócio
 - 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
 - Definição sumária do negócio
 - Descrição sumária das atividades
 - Target a atingir
 - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
 - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
 - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
 - Banca, apoios privados e capitais próprios
 - Parcerias
 - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
 - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
 - Análise crítica do mercado
 - Estudos de mercado
 - Segmentação de mercado
 - Análise crítica do negócio e/ou produto
 - Vantagens e desvantagens
 - Mercado e concorrência
 - Potencial de desenvolvimento
 - Instalação de arranque
 - Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
 - Tipos de negócio
 - Natureza e constituição jurídica do negócio
 - Atividade liberal
 - Empresário em nome individual
 - Sociedade por quotas
 - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
 - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
 - 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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)	<ul style="list-style-type: none"> • 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 projeto
- 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

9820

Planeamento e gestão do orçamento familiar

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Elaborar um orçamento familiar, identificando rendimentos e despesas e apurando o respetivo saldo.
- Avaliar os riscos e a incerteza no plano financeiro ou identificar fatores de incerteza no rendimento e na despesa.
- Distinguir entre objetivos de curto prazo e objetivos de longo prazo.
- Utilizar a conta de depósito à ordem e os meios de pagamento.
- Distinguir entre despesas fixas e variáveis e entre despesas necessárias e supérfluas.

Conteúdos

- Orçamento familiar
 - Fontes de rendimento: salário, pensão, subsídios, juros e dividendos, rendas
 - Deduções ao rendimento: impostos e contribuições para a segurança social
 - Distinção entre rendimento bruto e rendimento líquido
 - Tipos de despesas
 - Despesas fixas (e.g. renda de casa, escola dos filhos, pagamento de empréstimos)
 - Despesas variáveis prioritárias (e.g.: alimentação)
 - Despesas variáveis não prioritárias
 - A noção de saldo como relação entre os rendimentos e as despesas
- Planeamento do orçamento
 - Distinção entre objetivos de curto e de longo prazo
 - Cálculo das necessidades de poupança para a satisfação de objetivos no longo prazo
 - A poupança
- Fatores de incerteza
 - No rendimento (e.g. desemprego, divórcio, redução salarial, promoção)
 - Nas despesas (e.g. doença, acidente)
- Precaução
 - Constituição de um 'fundo de emergência' para fazer face a imprevistos
 - Importância dos seguros (e.g. acidentes, saúde)
- Conta de depósitos à ordem
 - Abertura da conta à ordem: elementos de identificação
 - Tipo de conta: individual, solidária e conjunta
 - Movimentação e saldo da conta: saldo disponível, saldo contabilístico e saldo autorizado
 - Formas de controlar os movimentos e o saldo da conta à ordem
 - Custos de manutenção da conta de depósitos à ordem
 - Descobertos autorizados em conta à ordem: vantagens e custos
- Meios de pagamento
 - Notas e moedas
 - Cheques: tipos de cheques (e.g. cruzados, não à ordem), endosso
 - Débitos diretos: domicilição de pagamentos, cancelamento
 - Transferências interbancárias
 - Cartões de débito
 - Cartões de crédito

9821

Produtos financeiros básicos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Distinguir entre depósitos à ordem e depósitos a prazo.
- Caracterizar a diferença entre cartões de débito e de crédito.
- Caracterizar os principais tipos de empréstimos comercializados pelas instituições de crédito para clientes particulares.
- Caracterizar os principais tipos de seguros.
- Identificar os direitos e deveres do consumidor financeiro.
- Caracterizar diversos tipos de fraude.

Conteúdos

- Depósitos à ordem vs. depósito a prazo
 - Remuneração e liquidez
 - Características dos depósitos a prazo: remuneração (conceitos de TANB, TANL, TANB média), reforços e mobilização
 - O fundo de garantia de depósito
- Cartões bancários: cartões de débito, cartões de crédito, cartões de débito diferido, cartões mistos
- Tipos de crédito bancário: crédito à habitação, crédito pessoal, crédito automóvel (clássico vs *leasing*), cartões de crédito, descobertos bancários
 - Principais características: regime de prestações, regime de taxa, crédito *revolving*
 - Conceitos: montante do crédito, prestação, taxa de juro (TAN), TAE e TAEG
 - Custos do crédito: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
- Tipos de seguros: automóvel (responsabilidade civil vs. danos próprios), acidentes de trabalho, incêndio, vida, saúde
 - Principais características: seguros obrigatórios vs seguros facultativos, coberturas, prémio, declaração do risco, participação do sinistro, regularização do sinistro (seguro automóvel), cessação do contrato
 - Conceitos: apólice, prémio, capital seguro, multiriscos, tomador do seguro vs segurado, franquias, período de carência, princípio indemnizatório, resgate, estorno; e no âmbito do seguro automóvel: carta verde, declaração amigável, certificado de tarificação, indemnização direta ao segurado
- Tipos de produtos de investimento: ações, obrigações, fundos de investimento e fundos de pensões
 - Receção e execução de ordens
 - Registo e depósito de Valores Mobiliários
 - Consultoria para investimento
- Contratação de serviços financeiros à distância: internet, telefone
- Direitos e deveres do consumidor financeiro
 - Entidades reguladoras das instituições financeiras
 - Legislação de proteção dos consumidores de produtos e serviços financeiros
 - Direito a reclamar e formas de o fazer
 - Direito à informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato (e.g. Preçários, Fichas de Informação Normalizadas, minutas de contratos, cópias do contrato e extratos)
 - Dever de prestação de informação verdadeira e completa
- A aquisição de produtos financeiros como um contrato entre a instituição financeira e o consumidor
- Precaução contra a fraude
 - Instituições autorizadas a exercer a atividade
 - Fraudes mais comuns com produtos financeiros (e.g. phishing, notas falsas, utilização indevida de cheques e cartões) e sinais a que deve estar atento
 - Proteção de dados pessoais e códigos
 - Entidades a que deve recorrer em caso de fraude ou de suspeita de fraude

9822

Poupança – conceitos básicos

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da poupança relacionando-a com os objetivos da vida.
- Utilizar um conjunto de noções básicas de matemática financeira que apoiem a tomada de decisões financeiras.
- Relacionar remuneração e risco utilizando essa relação como ferramenta de auxílio nas decisões de aplicações de poupança.
- Identificar as características de alguns produtos financeiros onde a poupança pode ser aplicada.
- Identificar elementos de comparação dos produtos financeiros.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: mais para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas sobre juros
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro efetiva
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
- Fundos de Investimento: conceito e noções básicas
- Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
- Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. - Planos de pensões
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E
- Outros ativos: moeda, ouro, etc.

9823

Crédito e endividamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Definir o conceito de dívida e de taxa de esforço.
- Avaliar os custos do crédito.
- Comparar propostas alternativas de crédito.
- Caracterizar os direitos e deveres associados ao recurso ao crédito.

Conteúdos

- Recurso ao crédito: vantagens e desvantagens do endividamento
- Necessidades financeiras e finalidade do crédito (e.g. casa, carro, saúde, educação)
- Encargos com os empréstimos: juros, comissões, despesas, seguros e impostos
 - Conceito de taxa de juro anual nominal (TAN), TAE e TAEG
 - Principais tipos de comissões: iniciais, mensais, amortização antecipada, incumprimento
 - Seguros de vida e de proteção do crédito
- Reembolso do empréstimo
 - O prazo do empréstimo: fixo, revolving, curto prazo, longo prazo
 - Modalidades de reembolso e conceito de prestação mensal
 - Carência e diferimento de capital
- Empréstimos em regime de taxa fixa e em regime de taxa variável
 - Vantagens e desvantagens e relação entre o regime e o valor da taxa de juro
 - O indexante (taxa de juro de referência) e o spread
 - Fatores que influenciam o comportamento das taxas de juro de referência e a fixação do spread
- Elementos do empréstimo
 - Relação entre o valor da prestação, a taxa de juro e o prazo
 - Relação entre o montante do crédito, o prazo e total de juros a pagar
 - Relação entre variação da taxa de juro e a variação da prestação mensal
- Crédito à habitação e crédito aos consumidores (crédito pessoal, crédito automóvel, cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários)
 - Principais características
 - Informação pré-contratual, contratual e durante a vigência do contrato
 - Amortização antecipada dos empréstimos
 - Livre revogação no crédito aos consumidores
- Crédito automóvel clássico vs. em leasing: regime de propriedade e seguros obrigatórios
- Crédito *revolving*: cartões de crédito, linhas de crédito e descobertos bancários
 - Formas de utilização, modalidades de pagamento e custos associados
- Critérios relevantes para a comparação de diferentes propostas de crédito
 - Avaliação da solvabilidade: conceito de risco de crédito
 - Rendimento disponível, despesas fixas e taxa de esforço dos compromissos financeiros
 - Valor e tipo de garantias (e.g. hipoteca e penhor, fiança e aval, seguros)
 - Mapa de responsabilidades de crédito
- Tipos de instituições que concedem crédito e intermediários de crédito (e.g. o crédito no ponto de venda)
- O papel do fiador e as responsabilidades assumidas
- Regime de responsabilidade no pagamento de empréstimos conjuntos
- Consequências do incumprimento: juros de mora, histórico de crédito, penhora de bens, execução de hipotecas e insolvência
- O sobre-endividamento: como evitar e onde procurar ajuda

9824

Funcionamento do sistema financeiro

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o papel dos bancos na intermediação financeira.
- Identificar as funções de um banco central.
- Identificar as funções do mercado de capitais.
- Identificar as funções dos seguros.
- Explicar o funcionamento do sistema financeiro.

Conteúdos

- O papel dos bancos na intermediação financeira (i.e. enquanto recetores de depósitos e financiadores da economia)
- O papel dos Bancos Centrais
 - O papel do Banco Central Europeu e a sua missão de estabilidade de preços: taxa de juro e taxa de inflação
 - As funções da moeda
 - Taxas de juro de referência (e.g. Euribor, taxa de juro de referência do Banco Central Europeu)
 - Moedas estrangeiras e taxa de câmbio
- As funções do mercado de capitais
 - O mercado de capitais enquanto alternativa ao financiamento bancário
 - O mercado de capitais na oferta de produtos de investimento (ações, obrigações e fundos de investimento)
 - Tipos de serviços financeiros: receção e execução de ordens; registo e depósito de Valores Mobiliários; consultoria para investimento; plataformas de negociação
 - Noções de gestão de carteira
- As funções dos seguros
 - Indemnização de perdas
 - Prevenção de riscos
 - Formação de poupança
 - Garantia
- Tipo de instituições financeiras autorizadas (e.g. bancos, instituições financeiras de crédito, empresas de seguros, mediadores de seguros, sociedades gestoras de fundos de pensões, sociedades gestoras de fundos de investimento, sociedades financeiras de corretagem e sociedades corretoras)
- O papel do sistema financeiro no progresso tecnológico e no financiamento do investimento

9825

Poupança e suas aplicações

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância de planejar a poupança
- Distinguir critérios de avaliação de produtos financeiros.
- Comparar produtos financeiros em função de objetivos.
- Selecionar aplicações de poupança em função de objetivos.

Conteúdos

- Poupança
 - A importância da poupança no ciclo de vida: meio para acomodar oscilações de rendimento e de despesas, para fazer face a imprevistos, para concretizar objetivos de longo prazo e para acumular património
 - Comportamentos básicos de poupança (e.g. fazer um orçamento, racionar despesas não prioritárias, envolver a família, avaliar e aproveitar descontos, etc.)
- Noções básicas de matemática financeira
 - Regime de juros simples e de juros compostos
 - Taxa de juro nominal vs. taxa de juro real
 - Taxas de juro nominais, efetivas e equivalentes
 - Rendimentos financeiros
- Relação entre remuneração e o risco
 - A rentabilidade esperada, o risco e a liquidez
 - As tipologias de risco e a sua gestão
- Características de alguns produtos financeiros
 - Depósitos a prazo (e.g. tipo de remuneração, taxa de juro, prazo, mobilização antecipada)
 - Certificados de aforro (e.g. remuneração, mobilização)
 - Obrigações do tesouro (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Obrigações de empresas (e.g. taxa de cupão, maturidade, valor de reembolso, valor nominal)
 - Ações
 - O valor de uma ação e o valor de uma empresa
 - Custos associados ao investimento em ações (comissões de guarda de títulos, de depósito ou de custódia, taxas de bolsa)
 - Aspectos a ter em conta no investimento em ações
 - Fundos de Investimento
 - Fundos harmonizados vs. fundos não harmonizados; fundos fechados vs. fundos abertos
 - Tipologias dos fundos de investimento: fundos especiais de investimento; fundos poupança reforma; fundos de fundos; fundos de obrigações; fundos poupança ações; fundos de tesouraria; fundos do mercado monetário; fundos mistos; fundos flexíveis
 - Outros organismos de investimento coletivo: fundos de investimento imobiliário; fundos de titularização de créditos; fundos de capital de risco
 - Encargos na subscrição de fundos de investimento (comissões de subscrição, comissões de resgate, comissões de gestão)
 - Seguros de vida (âmbito da garantia, custo real, redução e resgate, rendimento mínimo garantido, participação nos resultados, noções de regime fiscal)
 - Fundos de pensões
 - Fundos de pensões vs. Planos de pensões
 - Classificações dos fundos de pensões/planos de pensões: fechados vs. abertos; adesões coletivas (contributivas vs. não contributivas) vs. adesões individuais; de contribuição definida vs. de benefício definido
 - Espécies mais relevantes: fundos de pensões PPR/E.
 - Benefícios: pensão vs. capital, diferimento, transferibilidade, previsão de direitos adquiridos
 - Outros ativos: moeda, ouro, etc.
 - Produtos financeiros
 - Poupar de acordo com objetivos
 - Liquidez, rentabilidade e risco
 - Remuneração bruta vs. remuneração líquida
 - Medidas de avaliação de performance
 - O papel do *research*

10672

Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Identificar a importância do direito fundamental à proteção de dados pessoais.
- Reconhecer as implicações do Regulamento Geral da Proteção de Dados (RGPD) na respetiva atividade profissional.
- Reconhecer a importância da integração do RGPD com as diferentes normas dos Sistemas de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança, Segurança Informática, ...).

Conteúdos

- Direito fundamental à proteção de dados pessoais como autocontrolo da informação que nos respeita
- Regulamento Geral de Proteção de Dados
 - Principais conceitos, princípios e atores
 - Obrigações dos responsáveis pelo tratamento e subcontratantes
 - Direitos dos titulares dos dados
 - Fiscalização
- Implementação do RGPD – aspetos críticos / considerações gerais
 - Ciclo de Vida do Processo de Implementação do RGPD
 - Questões da Segurança Informática
 - Questões da sua integração com os Sistemas de Gestão

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- Moreira, Isabel, A Excelência no Atendimento, Lisboa, Lidel, edições técnicas.