

# REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS

## Técnico/a Especialista em Comércio Internacional

ÁREA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO: 341 – Comércio

CÓDIGO DA QUALIFICAÇÃO: 341\_\_

NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO: **5**

### DESCRIÇÃO GERAL DA QUALIFICAÇÃO:

Efetuar a monitorização e prospeção em mercados internacionais, promover e negociar produtos e serviços com clientes e fornecedores, preparar, realizar e monitorizar as transações, garantindo a otimização dos processos de importação e exportação.

### CONDIÇÕES DE CONTEXTO:

Exerce as suas funções em empresas importadoras e/ou exportadoras em diferentes áreas de atividade, em organismos públicos ou privados de aconselhamento e apoio ao comércio externo ou à internacionalização ou ainda em entidades especializadas em operações de importação e exportação.

### TIPO DE CERTIFICAÇÃO:

- Certificação de Competências de Base  
 Certificação de Competências Especializadas

### MAPEAMENTO DE UNIDADES DE COMPETÊNCIA<sup>1</sup>:

#### UC OBRIGATÓRIAS (NUCLEARES)

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	Nº UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
Prospeção e monitorização comercial		01	Realizar a prospeção comercial e a monitorização em mercados internacionais
		02	Participar na elaboração de plano de negócios
Gestão das transações internacionais		03	Planear o processo de compra e venda em mercados internacionais
		04	Gerir o processo de venda em mercados internacionais
		05	Gerir o processo de compra em mercados internacionais
		06	Gerir a carteira de clientes em contexto internacional
		07	Gerir a carteira de fornecedores e prestadores de serviço
Gestão dos serviços de apoio à importação e exportação		08	Planear e monitorizar as operações de importação
		09	Planear e monitorizar as operações de exportação
Comunicação e interação em línguas estrangeiras		10	Comunicar e interagir em língua inglesa em contexto de comércio internacional (nível B2 do QECRL) <sup>2</sup>
		11	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de comércio internacional (nível B1 do QECRL) <sup>2</sup>

**BOLSA**  
**UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)**

ÁREA FUNCIONAL	CÓDIGO	Nº UC	UNIDADES DE COMPETÊNCIA
<b>Gestão das transações internacionais</b>		<b>12</b>	Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos
<b>Comunicação e interação em línguas estrangeiras</b>		<b>13</b>	Comunicar e interagir em língua estrangeira em contexto de comércio internacional (nível A1 do QECRL) <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UC comuns a dois ou mais referenciais desenhados em termos de resultados de aprendizagem.

<sup>2</sup> As UC de línguas estrangeiras não se encontram no desenvolvimento do referencial de competências.

## FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 01

### REALIZAR A PROSPEÇÃO COMERCIAL E A MONITORIZAÇÃO EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Realizar a prospeção comercial e a monitorização em mercados internacionais

2. **TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Recolher informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços</b>	CD 1.1. Tendo em consideração a informação proveniente de fontes documentais (física e digital), missões no estrangeiro (organizações internacionais, câmaras de comércio) ou através da dinamização da rede de contactos
	CD 1.2. Apoiando a definição e/ou implementação da estratégia de internacionalização da empresa
<b>RP2. Analisar informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços</b>	CD 2.1. Tendo em consideração a economia do país, as suas oportunidades e condições legais para abordar o mercado
	CD 2.2. Identificando presenças e caracterizando o processo comercial, canais de venda/compra e redes logísticas
	CD 2.3. Preparando propostas de atuação devidamente quantificadas e justificadas
<b>RP3. Criar documento de apoio à decisão comercial</b>	CD 3.1. Em conformidade com a política comercial da organização e com as conclusões da análise/diagnóstico do mercado internacional
	CD 3.2. Tendo em consideração as orientações estabelecidas pela organização
	CD 3.3. Redigido de forma clara, estruturada e homogénea de forma a facilitar a tomada de decisão superior

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Obtenção de informação pertinente e atualizada acerca dos mercados internacionais onde se opera ou se pretende vir a operar; Documento final preparatório da decisão comercial.

5. **RECURSOS INTERNOS**

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Recolher informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de prospeção internacional</li> <li>Aprofundados de técnicas e apoios à prospeção internacional</li> <li>Aprofundados de necessidades de mercado internacional e setorial</li> <li>Fundamentais de conceitos e princípios de tendências de mercado internacional e setorial</li> <li>Fundamentais de estudos de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisar e identificar informação relativa a necessidades e tendências de mercado</li> <li>Pesquisar e identificar informação relativa ao mercado de produtos/serviços setorial</li> <li>Aplicar técnicas de recolha de informação tendo em vista a obtenção de informação de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar proatividade na pesquisa e utilização de informação atual e fidedigna</li> <li>Demonstrar sentido crítico na seleção e utilização da informação</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

<p><b>RP2. Analisar informação relativamente a necessidades e tendências do mercado internacional e sobre o mercado setorial de produtos/serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de legislação comercial, laboral e fiscal</li> <li>• Fundamentais de direito comunitário e internacional</li> <li>• Fundamentais de economia e finanças internacionais</li> <li>• Aprofundados de mercados financeiros internacionais</li> <li>• Aprofundados de técnicas de análise do mercado (características gerais do mercado e relacionamento bilateral; concorrência; alcance dos canais de distribuição; potencial de clientes; política de preços dos concorrentes; condições legais de acesso ao mercado; ambiente de negócios...)</li> <li>• Aprofundados de técnicas e instrumentos para estudos de mercado (técnicas de cenários; análise da competitividade; técnicas quantitativas - indicadores, taxas, series temporais; pesquisa de mercado; entre outras)</li> <li>• Fundamentais de definição da oferta comercial (produto, preço, comunicação, distribuição)</li> <li>• Fundamentais de tratamento estatístico de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar legislação comercial, laboral e fiscal</li> <li>• Interpretar e analisar informação sobre economia e finanças internacionais e sobre mercados financeiros internacionais</li> <li>• Aplicar técnicas de análise do Mercado Identificar e aplicar técnicas e instrumentos para estudos de mercado</li> <li>• Identificar os constrangimentos regulamentares dos mercados nacionais e internacionais</li> <li>• Interpretar e analisar informação sobre canais de venda e compra existentes e redes logísticas</li> <li>• Identificar as principais oportunidades e dificuldades dos mercados internacionais</li> <li>• Aplicar técnicas de tratamento estatístico de dados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de tratamento e análise de informação</li> <li>• Demonstrar autonomia e responsabilidade na análise de informação</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<p><b>RP3. Criar documento de apoio à decisão comercial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais sobre técnicas de redação de documentos de apoio à decisão</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar diferentes formas de representação dos dados obtidos</li> <li>• Definir recomendações de ação destinadas aos decisores da empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de organização</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

**6. RECURSOS EXTERNOS:**

Fontes de informação: documentos, estudos, análises de mercados de instituições oficiais nacionais, europeias e internacionais, catálogos, diretórios, bases de dados especializadas; *Software* para tratamento estatístico de dados; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 02**  
**PARTICIPAR NA ELABORAÇÃO DE PLANOS DE NEGÓCIOS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Participar na elaboração de planos de negócios

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Participar na definição dos objetivos do plano e caracterizar o mercado subjacente</b>	CD 1.1. Tendo em consideração a recolha e análise de informação relativamente a necessidades e tendências do mercado e sobre o mercado de produtos/serviços setorial CD 1.2. Considerando as orientações superiores
<b>RP2. Definir a estratégia comercial e de <i>marketing</i>, em colaboração com o coordenador</b>	CD 2.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização CD 2.2. Identificando as normas legais do país de destino das operações de comércio internacional, analisando os mecanismos de funcionamento estabelecidos e as regulamentações definidas
<b>RP3. Participar na elaboração de projetos financeiros</b>	CD 3.1. Considerando a dimensão e estágio de desenvolvimento do mercado, necessidades dos clientes, segmentação de clientes, forças e fraquezas dos concorrentes, entre outros aspetos CD 3.2. Considerando as orientações superiores
<b>RP4. Participar na avaliação do investimento necessário</b>	CD 4.1. Tendo em consideração as projeções financeiras e a capacidade de retorno do investimento CD 4.2. Considerando as orientações superiores
<b>RP5. Estabelecer pontos críticos no desenvolvimento do plano, em colaboração com o coordenador</b>	CD 5.1. Tendo em consideração os instrumentos para determinação do risco CD 5.2. Considerando as orientações superiores

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Preço de venda; Ações de promoção e comunicação internacional; Canais e formas de distribuição internacional  
Plano de *marketing*; Demonstração de resultados; Mapa de *cash flow*; Plano financeiro; Balanço previsional;  
Mapa com principais indicadores económico-financeiros; Matriz de impacto; Matriz de probabilidades; Plano de negócios.

## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Participar nos objetivos do plano e caracterizar o mercado subjacente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de plano de negócios</li> <li>Fundamentais sobre constituição do plano de negócios</li> <li>Aprofundados de definição de objetivos</li> <li>Fundamentais de estudos de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar as partes constituintes de um plano de negócios</li> <li>Identificar os objetivos do plano de negócios</li> <li>Descrever o mercado subjacente (dimensão, estágio de desenvolvimento, tipos de clientes e competidores)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de análise e reflexão</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<b>RP2. Definir a estratégia comercial e de marketing, em colaboração com o coordenador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de preços e sua determinação</li> <li>Fundamentais de <i>incoterms</i></li> <li>Aprofundados de canais de distribuição e fatores que definem a sua estrutura</li> <li>Aprofundados de perfil dos distribuidores</li> <li>Aprofundados de planeamento estratégico de marketing</li> <li>Fundamentais de planeamento operacional de marketing (<i>marketing mix</i>)</li> <li>Aprofundados de plano de marketing internacional (metodologia e instrumentos)</li> <li>Fundamentais de metodologia do plano de <i>marketing</i></li> <li>Aprofundados de etapas de construção de um plano de <i>marketing</i></li> <li>Fundamentais de comunicação e ferramentas de comunicação (publicidade, promoção, <i>merchandising</i>, eventos, <i>marketing</i> direto, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os parâmetros que compõem o preço de venda</li> <li>Identificar os métodos de fixação de preços e o efeito da aplicação de <i>incoterms</i> na sua determinação</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo para determinar o preço final de venda do produto/serviço</li> <li>Identificar um leque de potenciais clientes e segmentos de clientes alvo</li> <li>Identificar canais de distribuição (diretos, indiretos)</li> <li>Identificar potenciais distribuidores</li> <li>Identificar ações de <i>marketing</i></li> <li>Identificar forças de vendas a envolver, distribuidores, agentes</li> <li>Identificar e selecionar os meios publicitários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de análise e reflexão</li> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<b>RP3. Participar na elaboração de projeções financeiras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de projeções de vendas</li> <li>Fundamentais de projeção das atividades comerciais (volume de ordens de compra, níveis de venda, histórico de crescimento do mercado)</li> <li>Aprofundados de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolher informação financeira (vendas e prestação de serviços, quantidades, preço, custos de produção, fornecimentos e serviços externos, custos com pessoal, investimentos,...)</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo para realizar projeções de vendas, das atividades comerciais, de <i>cash</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de análise e reflexão</li> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade e</li> </ul>

	<p>projeções de <i>cash flow</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de projeção de <i>break even</i></li> <li>• Aprofundados de demonstração de resultados</li> <li>• Aprofundados de plano financeiro</li> <li>• Aprofundados de balanço previsional</li> <li>• Fundamentais de indicadores económico-financeiros</li> <li>• Fundamentais de técnicas de cálculo financeiro</li> <li>• Fundamentais de <i>software</i> de folhas de cálculo</li> </ul>	<p><i>flow e de break even</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de análise dos resultados</li> <li>• Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos</li> </ul>	<p>sentido ético</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<p><b>RP4. Participar na avaliação do investimento necessário</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de técnicas de avaliação do investimento (instalações, meios e recursos humanos)</li> <li>• Fundamentais de tipos de financiamento (capital próprio, capital de risco, crédito, incentivos nacionais e internacionais)</li> <li>• Fundamentais de produtos financeiros mais específicos (<i>leasing, renting, factoring, ...</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de avaliação do investimento</li> <li>• Identificar os tipos de financiamento necessários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>• Demonstrar capacidade de análise e reflexão</li> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<p><b>RP5. Estabelecer pontos críticos no desenvolvimento do projeto, em colaboração com o coordenador</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de análise de risco</li> <li>• Fundamentais de tipos de risco</li> <li>• Fundamentais de matriz de impacto</li> <li>• Fundamentais de matriz de probabilidades</li> <li>• Fundamentais de planos de contingência</li> <li>• Aprofundados de gestão dos riscos na atividade internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os diferentes tipos de risco</li> <li>• Aplicar técnicas de avaliação dos riscos inerentes às operações internacionais</li> <li>• Elaborar a matriz de impacto</li> <li>• Elaborar a matriz de probabilidades</li> <li>• Calcular o risco real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>• Demonstrar capacidade de análise e reflexão</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Relatórios financeiros anuais; Informação sobre mercados internacionais; Fontes documentais; Normas de preços internacionais; Normas das Câmaras de Comércio internacionais; *Incoterms*; Ferramentas informáticas de apoio à gestão; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.



### FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 03

#### PLANEAR O PROCESSO DE COMPRA E VENDA EM MERCADOS INTERNACIONAIS

1. **UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planejar o processo de compra e venda em mercados internacionais

2. **TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

3. **REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Selecionar os principais mercados e potenciais clientes alvo (venda)</b>	CD 1.1. Tendo em consideração a prospeção comercial realizada e o plano de negócios
	CD 1.2. Em função dos produtos selecionados para a entrada nesses mercados
	CD 1.3. Atendendo às especificidade dos canais de distribuição locais, a assistência técnica e normas locais sobre o produto, embalagem e especificações técnicas
	CD 1.4. Considerando as orientações superiores
<b>RP2. Estabelecer as competências-chave ao processo de compra</b>	CD 2.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização
	CD 2.2. Considerando as orientações superiores
<b>RP3. Estabelecer as competências-chave ao processo de venda</b>	CD 3.1. Analisando as variáveis que integram e influenciam a comercialização internacional de produtos/serviços da organização
	CD 3.2. Considerando as orientações superiores
<b>RP4. Estabelecer/desenvolver contatos com os potenciais fornecedores e clientes</b>	CD 4.1. Tendo em consideração os aspetos culturais dos fornecedores e clientes
	CD 4.2. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido
	CD 4.3. Baseado num planeamento onde as questões relativas ao que dizer, quanto dizer, como dizer, através de que canal e a quem e porquê dizer estão definidas

4. **PRODUTOS/OUTPUTS:**

Lista de potenciais fornecedores e clientes; Preço de venda; Circuitos e redes de aprovisionamento; Canais de distribuição; Seguros; Principais instrumentos de financiamento à importação e exportação; Documentos comerciais internacionais.

## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Selecionar os principais mercados e potenciais clientes alvo (venda)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados do potencial do mercado em análise</li> <li>• Aprofundados de quota de mercado</li> <li>• Fundamentais de projeção de custos e vendas</li> <li>• Fundamentais de taxa de retorno sobre o investimento na internacionalização</li> <li>• Fundamentais de <i>software</i> de folhas de cálculo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de previsão da quota de mercado expectável ao exportar produtos/serviços</li> <li>• Aplicar técnicas de projeção de custos e vendas</li> <li>• Calcular a taxa de retorno do investimento do processo de internacionalização</li> <li>• Identificar um leque de potenciais clientes e segmentos de clientes alvo</li> <li>• Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<b>RP2. Estabelecer condições-chave ao processo de compra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais da função: compras</li> <li>• Fundamentais de internacionalização das compras</li> <li>• Fundamentais de política de compras e estratégia de aprovisionamento da empresa</li> <li>• Aprofundados de critérios de internacionalização das compras</li> <li>• Aprofundadas fontes de informação específicas em compras em contexto internacional</li> <li>• Fundamentais de circuitos e redes de provisionamento</li> <li>• Fundamentais de financiamento do aprovisionamento</li> <li>• Fundamentais de regimes aduaneiros e gestão de riscos</li> <li>• Fundamentais de transporte internacional de mercadorias, documentos de transporte, seguros</li> <li>• Fundamentais de estimativa do custo da importação</li> <li>• Fundamentais de <i>software</i> de folhas de cálculo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a estratégia de aprovisionamento da empresa</li> <li>• Selecionar os circuitos e redes de aprovisionamento</li> <li>• Selecionar os principais canais de distribuição</li> <li>• Identificar os regimes aduaneiros</li> <li>• Identificar os tipos de transporte de mercadoria</li> <li>• Verificar se a importação é permitida ou se possui alguma exigência de ordem administrativa</li> <li>• Aplicar técnicas de cálculo do custo da importação</li> <li>• Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

<p><b>RP3. Estabelecer condições-chave ao processo de venda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de preços e sua determinação</li> <li>• Fundamentais de <i>Incoterms</i></li> <li>• Fundamentais de formas de pagamento mais comuns nas trocas</li> <li>• Fundamentais de canais de distribuição e fatores que definem a sua estrutura</li> <li>• Fundamentais de <i>software</i> de folhas de cálculo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de cálculo para determinar o preço final de venda do produto/serviço</li> <li>• Selecionar os principais canais de distribuição</li> <li>• Pesquisar e identificar prestadores de serviços para as operações de comércio internacional (seguros, logística, financiamento)</li> <li>• Utilizar <i>software</i> para realizar cálculos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<p><b>RP4. Estabelecer/ desenvolver contatos com os potenciais fornecedores e clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de tipos de comunicação</li> <li>• Aprofundados de técnicas de comunicação nas relações comerciais internacionais</li> <li>• Aprofundados de principais obstáculos à comunicação intercultural</li> <li>• Fundamentais de traços culturais na comunicação</li> <li>• Fundamentais de entrevista comercial de âmbito internacional – fases</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de seleção de potenciais fornecedores e clientes</li> <li>• Aplicar técnicas de comunicação nas relações comerciais internacionais</li> <li>• Identificar e determinar as formas de comportamento verbal e não-verbal na comunicação em função de diferentes culturas</li> <li>• Aplicar técnicas de redação de diferentes tipos de documentos comerciais</li> <li>• Aplicar as fases da entrevista comercial de âmbito internacional</li> <li>• Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente</li> <li>• Demonstrar interesse pelo cliente e respeito pela sua individualidade</li> <li>• Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre mercados internacionais; Bases de dados de potenciais clientes; Fontes de informação de potenciais fornecedores (*Buyers guide*, Anuários comerciais, Anuários internacionais, *Europages*, Câmaras de comércio, Organismos oficiais de comércio externo, Associações sectoriais, Feiras, Publicações especializadas); Informação sobre plano de negócios; Normas de preços internacionais; Normas das Camaras de Comércio internacionais; *Incoterms*; Documento com principais canais de distribuição; Documento com regimes e procedimentos aduaneiros; Documento com os principais seguros com relevância para as transações internacionais; Documentos comerciais; Ferramentas informáticas de apoio à gestão; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 04**  
**GERIR O PROCESSO DE VENDA EM MERCADOS INTERNACIONAIS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Gerir o processo de venda em mercados internacionais

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Preparar o plano de venda</b>	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.2. Identificando fatores críticos de sucesso para a venda
	CD 1.3. Considerando a estratégia de <i>marketing</i> definida
<b>RP2. Apresentar o produto/serviço a vender</b>	CD 2.1. Expondo de forma clara e precisa as condições de venda e caracterizando o produto a comercializar
	CD 2.2. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 2.3. Demonstrando disponibilidade e atenção às dúvidas do cliente
	CD 2.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
<b>RP3. Preparar o processo de negociação</b>	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos pela organização
	CD 3.2. Tendo em consideração a preparação da proposta inicial e o argumentação de apoio, a avaliação do comprador e a análise do contexto
<b>RP4. Participar no processo de negociação de vendas</b>	CD 4.1. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.2. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
	CD 4.3. Identificando a terminologia comercial usada internacionalmente
	CD 4.4. Utilizando a técnica de negociação ajustada à situação, tendo em conta o protocolo, normas e costumes do país
<b>RP5. Controlar o desenvolvimento e evolução das vendas e avaliar o processo de venda</b>	CD 5.1. Analisando a informação disponibilizada periodicamente pelos vátios intervenientes (agentes comerciais/distribuidores, clientes, fornecedores, entre outros)
	CD 5.2. Tendo em consideração o cumprimento das condições acordadas com os clientes para atingir os objetivos definidos
	CD 5.3. Atendendo os clientes de acordo com os procedimentos e protocolo estabelecido

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Plano de vendas; Estratégias de *marketing* adequadas aos produtos e serviços a propor; Plano da negociação; Bases de dados e ficheiros de clientes.

## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Preparar o plano de venda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de produtos</li> <li>Fundamentais de mercados e segmentos</li> <li>Fundamentais de concorrência</li> <li>Fundamentais de conceitos e princípios fundamentais de <i>marketing</i></li> <li>Aprofundados de princípios e técnicas de planeamento</li> <li>Fundamentais de indicadores estatísticos</li> <li>Fundamentais de comportamento do consumidor</li> <li>Fundamentais de métodos de vendas</li> <li>Fundamentais de ciclo de compras e ciclo de vendas</li> <li>Fundamentais de tendências de mercado</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de planeamento</li> <li>Aplicar técnicas de elaboração do cronograma detalhado</li> <li>Analisar e interpretar o histórico de vendas</li> <li>Definir e descrever objetivos, metas e calendarização</li> <li>Definir o público-alvo (segmentos) e descrever o método mais adequado de venda</li> <li>Analisar e sugerir alterações aos instrumentos de comunicação</li> <li>Definir e organizar os recursos humanos necessários à execução do plano</li> <li>Definir e descrever a forma de execução dos contratos</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na planificação</li> <li>Demonstrar capacidade de articulação com outros serviços da empresa</li> <li>Demonstrar proatividade</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Apresentar o produto/serviço a vender</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de conceitos e princípios fundamentais de estratégias de marketing e comunicação</li> <li>Fundamentais de tipos de clientes e suas características</li> <li>Aprofundados de estratégias de promoção de produtos e serviços</li> <li>Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar e selecionar estratégias de marketing adequadas aos produtos e serviços a propor</li> <li>Analisar os tipos de clientes e suas características</li> <li>Interpretar e aplicar procedimentos de produtos e serviços prestados</li> <li>Aplicar técnicas de venda presencial e por telefone em contexto inter e multicultural</li> <li>Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente</li> <li>Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<b>RP3. Preparar o processo de negociação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de tipos de clientes e suas características</li> <li>Fundamentais de contexto e os elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado)</li> <li>Fundamentais de definição de objetivos</li> <li>Aprofundados de agenda/plano negocial (recursos, objetivos, limites, assuntos a negociar,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar os tipos de clientes e suas características</li> <li>Identificar e analisar o contexto e os elementos periféricos da negociação</li> <li>Identificar os objetivos alcançar</li> <li>Definir a agenda/plano negocial</li> <li>Preparar possíveis alternativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

	<p>assuntos subjacentes e assuntos não negociáveis, principais argumentos a utilizar, obstáculos e constrangimentos prováveis e possíveis soluções)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados aspetos a negociar (preços, <i>incoterm</i>, condições de entrega da mercadoria, prazos, formas e condições de pagamento, entre outras)</li> </ul>		
<p><b>RP4. Participar no processo de negociação de vendas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de técnicas de venda e de negociação em contexto internacional</li> <li>• Aprofundados de processos e etapas de negociação</li> <li>• Aprofundados de estratégias e técnicas de negociação aplicadas às vendas</li> <li>• Aprofundados de técnicas de fecho de vendas</li> <li>• Fundamentais de terminologia comercial</li> <li>• Fundamentais de conflitos comerciais internacionais: processos de resolução e arbitragem internacional</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e selecionar informações acerca dos processos de tomada de decisão e métodos de negociação nos diferentes países</li> <li>• Aplicar estratégias e técnicas de negociação com clientes internacionais</li> <li>• Aplicar técnicas de fecho de vendas</li> <li>• Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o cliente</li> <li>• Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos clientes</li> <li>• Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<p><b>RP5. Controlar o desenvolvimento e evolução das vendas e avaliar o processo de venda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de controlo do desenvolvimento da força de vendas</li> <li>• Aprofundados de problemas, oportunidades, pontos fortes e fracos de evolução do mercado aprofundados de evolução e rentabilidade das vendas</li> <li>• Fundamentais de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>• Aprofundados de métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais fundamentais de qualidade do serviço e serviço pós-venda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrever e aplicar metodologias e instrumentos de avaliação dos vendedores</li> <li>• Aplicar técnicas de cálculo de rácios específicos</li> <li>• Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato e pré- contrato</li> <li>• Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais</li> <li>• Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos produtos/serviços vendidos e dos serviços prestados pelos prestadores de serviços de comércio internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico</li> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre mercados internacionais; Informação comercial sobre clientes; Normas de contratação internacional; Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Informação sobre processos de resolução e arbitragem internacional; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 05**  
**GERIR O PROCESSO DE COMPRA EM MERCADOS INTERNACIONAIS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Gerir o processo de compra em mercados internacionais

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Preparar o plano de compras</b>	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de planificação previstos
	CD 1.2. Identificando fatores críticos de sucesso para a compra
<b>RP2. Preparar o pedido de proposta/consulta internacional e selecionar fornecedores</b>	CD 2.1 Solicitando todos os dados e documentos necessários à continuidade do processo de compra
	CD 2.2. Tendo em consideração as condições apresentadas (quanto ao preço, garantias, condições de pagamento, qualidade do serviço, entrega da mercadoria, entre outros) e ajustamento às necessidades da empresa
	CD 2.3. Redigindo a consulta em língua estrangeira de forma a ser entendida pelo fornecedor
	CD 2.4. Utilizando novas tecnologias na gestão das compras
<b>RP3. Preparar o processo de negociação</b>	CD 3.1. De acordo com os objetivos definidos pela organização
	CD 3.2. Tendo em consideração a preparação da proposta inicial e o argumentação de apoio, a avaliação do fornecedor e a análise do contexto
<b>RP4. Participar no processo de negociação de compras</b>	CD 4.1. Cumprindo as técnicas de comunicação oral (escuta ativa, reformulação)
	CD 4.2. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.3. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo fornecedor
	CD 4.4. Identificando a terminologia comercial usada internacionalmente
	CD 4.5. Utilizando a técnica de negociação ajustada à situação, tendo em conta o protocolo, normas e costumes do país
<b>RP5. Assegurar o acompanhamento das compras</b>	CD 5.1. Tendo em consideração o cumprimento dos termos do contrato realizado
	CD 5.2. Detetando possíveis ocorrências na receção da compra
<b>RP6. Controlar e avaliar o processo de compra</b>	CD 6.1. Analisando a informação disponibilizada periodicamente pelos vários intervenientes (agentes comerciais/distribuidores, clientes, fornecedores, entre outros)
	CD 6.2. Tendo em consideração o cumprimento das condições acordadas com os fornecedores para atingir os objetivos definidos

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Bases de dados e ficheiros de fornecedores; Plano de compras; Propostas em concursos internacionais; Plano da negociação; Receção do produto/serviço.



## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Preparar o plano de compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de produtos</li> <li>Fundamentais de mercados e segmentos</li> <li>Aprofundados de princípios e técnicas de planeamento</li> <li>Fundamentais de indicadores estatísticos</li> <li>Fundamentais de ciclo de compras e ciclo de vendas</li> <li>Fundamentais de tendências de mercado</li> <li>Fundamentais de Identificação das necessidades de aprovisionamento e suas especificações</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de planeamento</li> <li>Aplicar técnicas de elaboração do cronograma detalhado</li> <li>Analisar e interpretar o histórico de compras</li> <li>Definir e descrever objetivos, metas e calendarização</li> <li>Definir e descrever o método mais adequado de compra e quantidades</li> <li>Definir e descrever a forma de seleção dos fornecedores e critérios de exclusão</li> <li>Definir e organizar os recursos humanos necessários à execução do plano</li> <li>Definir e descrever a forma de execução dos contratos</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na planificação</li> <li>Demonstrar capacidade de articulação com outros serviços da empresa</li> <li>Demonstrar proatividade</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Preparar pedido de proposta/consulta internacional e selecionar fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de novas tecnologias na gestão de compras</li> <li>Fundamentais de plataformas de compras</li> <li>Fundamentais de <i>E-procurement</i> e <i>E-sourcing</i></li> <li>Fundamentais de pedidos de propostas internacionais</li> <li>Aprofundados de aspetos críticos a ter em conta na análise de propostas</li> <li>Aprofundados de critérios de seleção e avaliação de fornecedores</li> <li>Aprofundados de comparação de respostas num processo de compras</li> <li>Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar novas tecnologias na gestão de compras</li> <li>Elaborar e difundir pedidos de propostas/consulta internacional</li> <li>Redigir pedido de proposta/consulta a fornecedores pré-selecionados</li> <li>Aplicar técnicas de análise e avaliação de propostas internacionais</li> <li>Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP3. Preparar o processo de negociação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de tipos de fornecedores e suas características</li> <li>Fundamentais de contexto e os elementos periféricos da negociação (concorrência, contexto de mercado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar os tipos de fornecedores e suas características</li> <li>Identificar e analisar o contexto e os elementos periféricos da negociação</li> <li>Identificar os objetivos a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar respeito pelos procedimentos definidos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de definição de objetivos</li> <li>Aprofundados de agenda/plano negocial (recursos, objetivos, limites, assuntos a negociar, assuntos subjacentes e assuntos não negociáveis, principais argumentos a utilizar, obstáculos e constrangimentos prováveis e possíveis soluções)</li> <li>Aprofundados de aspetos a negociar (preços, <i>incoterm</i>, condições de entrega da mercadoria, prazos, formas e condições de pagamento, entre outras)</li> </ul>	<p>alcançar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir a agenda/plano negocial</li> <li>Preparar possíveis alternativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP4. Participar no processo de negociação de compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de técnicas de negociação em contexto nacional e internacional</li> <li>Aprofundados de processos e etapas de negociação</li> <li>Aprofundados de estratégias e técnicas de negociação aplicadas às compras</li> <li>Aprofundados de técnicas de fecho de compras</li> <li>Fundamentais de terminologia comercial</li> <li>Fundamentais de conflitos comerciais internacionais: processos de resolução e arbitragem internacional</li> <li>Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar e seleccionar informações acerca dos processos de tomada de decisão e métodos de negociação nos diferentes países</li> <li>Aplicar estratégias e técnicas de negociação com fornecedores</li> <li>Aplicar técnicas de fecho de compras</li> <li>Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o fornecedor</li> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problemas decorrentes das solicitações e reclamações dos fornecedores</li> <li>Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP5. Assegurar o acompanhamento das compras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de circuitos e redes de aprovisionamento</li> <li>Fundamentais de regimes aduaneiros e gestão de riscos</li> <li>Fundamentais de transporte internacional de mercadorias, documentos de transporte, seguros</li> <li>Fundamentais de financiamento do aprovisionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar se o produto e/ou serviço está pronto para ser embarcado pelo exportador no exterior</li> <li>Receber documentos e enviá-los ao despachante para que o mesmo avalie e inicie o processo de despacho aduaneiro de importação</li> <li>Receber o produto e/ou serviço</li> <li>Pagar a importação e fechar o processo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> </ul>
<b>RP6. Controlar e avaliar o processo de compra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de metodologias e instrumentos de avaliação do desempenho dos fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descrever e aplicar metodologias e instrumentos de avaliação dos fornecedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico</li> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de instrumentos de gestão das compras</li> <li>• Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>• Fundamentais de qualidade do serviço e serviço pós-venda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de cálculo de rácios específicos</li> <li>• Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato e pré- contrato</li> <li>• Aplicar técnicas de controlo da qualidade dos produtos/serviços vendidos e dos serviços prestados pelos prestadores de serviços de comércio internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
--	--	---	--

**6. RECURSOS EXTERNOS:**

Informação sobre mercados internacionais; Informação comercial sobre fornecedores; Bases de dados sobre concursos internacionais; Plataformas de compras; Normas de contratação internacional; Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre as condições de entrega das mercadorias; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Informação sobre processos de resolução e arbitragem internacional; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E- mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 06**  
**GERIR A CARTEIRA DE CLIENTES EM CONTEXTO INTERNACIONAL**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Gerir a carteira de clientes em contexto internacional

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados pessoais atualizados e histórico das vendas/prestação de serviços)</b>	CD 1.1. Cumprindo os procedimentos internos de registo de dados
	CD 1.2. Utilizando os meios adequados
	CD 1.3. Respeitando as normas da qualidade
<b>RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de clientes</b>	CD 2.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 2.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais definidos
<b>RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos estabelecidos com os clientes</b>	CD 3.1. Respeitando os contratos estabelecidos
	CD 3.2. Respeitando a legislação do setor
<b>RP4. Coordenar a assistência aos clientes no que se refere a alterações, queixas, reclamações e sugestões e resolução de imprevistos e contingências</b>	CD 4.1. Considerando a sua urgência e importância
	CD 4.2. Cumprindo os procedimentos internos de assistência ao cliente
	CD 4.3. Respeitando as normas da qualidade
	CD 4.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo cliente
<b>RP5. Reunir e negociar com (potenciais) clientes-chave</b>	CD 5.1. Considerando as necessidades, motivações e características dos clientes
	CD 5.2. Considerando a política comercial e promocional da organização
	CD 5.3. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 5.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo Cliente
<b>RP6. Analisar os resultados da avaliação da satisfação dos clientes com os serviços prestados e redigir uma síntese</b>	CD 6.1. Respeitando a missão, a visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 6.2. Respeitando as normas de qualidade

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Bases de dados e ficheiros de clientes atualizada; Painel de indicadores-chave da evolução da composição da carteira de clientes; Síntese da avaliação da satisfação dos clientes.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados pessoais atualizados e histórico das vendas/prestação de serviços)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de arquitetura da base de dados de clientes</li> <li>Fundamentais de procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados</li> <li>Fundamentais de técnicas de exploração de bases de dados de clientes</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar a arquitetura da base de dados</li> <li>Aplicar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados</li> <li>Aplicar técnicas de exploração da base de dados de clientes</li> <li>Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na atividade de controlo</li> <li>Demonstrar responsabilidade</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de painel de indicadores- chave da composição da carteira de cliente</li> <li>Fundamentais de técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de clientes</li> <li>Aprofundados de métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores- chave</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de clientes</li> <li>Utilizar métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave</li> <li>Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade</li> </ul>
<b>RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos estabelecidos com os clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>Fundamentais de legislação do setor</li> <li>Aprofundados de métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os conteúdos dos contratos</li> <li>Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato</li> <li>Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar rigor no cumprimento de normas</li> </ul>
<b>RP4. Coordenar a assistência aos clientes no que se refere a alterações, queixas, reclamações e sugestões e resolução de imprevistos e contingências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de tipologia de situações de assistência ao cliente</li> <li>Aprofundados de procedimentos internos previstos na assistência aos clientes</li> <li>Aprofundados de técnicas de gestão e coordenação da assistência aos clientes</li> <li>Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar o cumprimento de procedimentos internos de assistência aos clientes</li> <li>Aplicar técnicas de gestão e coordenação da assistência aos clientes</li> <li>Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar capacidade de resolução de problemas</li> </ul>

<p><b>RP5. Reunir e negociar com (potenciais) clientes-chave</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de conteúdos dos contratos em curso com os clientes</li> <li>• Aprofundados do histórico de atividade com clientes</li> <li>• Fundamentais de características (motivações, condições) dos potenciais clientes</li> <li>• Aprofundados de técnicas de condução de reuniões</li> <li>• Aprofundados de técnicas de negociação</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar técnicas de condução de reuniões</li> <li>• Selecionar os suportes de comunicação adequados ao tipo de cliente</li> <li>• Aplicar técnicas de negociação</li> <li>• Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar facilidade no relacionamento interpessoal</li> <li>• Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o (potencial) cliente</li> <li>• Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<p><b>RP6. Analisar os resultados da avaliação da satisfação dos clientes com os serviços prestados e redigir uma síntese</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de painel de indicadores de satisfação dos clientes</li> <li>• Aprofundados de técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos clientes</li> <li>• Aprofundados de métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados</li> <li>• Fundamentais de técnicas de redação</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave</li> <li>• Aplicar técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos clientes</li> <li>• Utilizar métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> <li>• Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Contratos com os clientes; Manual de suporte à base de dados; Manual de procedimentos internos de suporte à assistência aos clientes; Legislação do setor; Documentação atualizada acerca do mercado e *clusters* de negócios; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 07**  
**GERIR A CARTEIRA DE FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇO**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Gerir a carteira de fornecedores e prestadores de serviço

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados de contato e histórico de contratos)</b>	CD 1.1 Cumprindo os procedimentos internos de registo de dados
	CD 1.2 Utilizando os meios adequados
	CD 1.3 Respeitando as normas da qualidade
<b>RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores</b>	CD 2.1 Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 2.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 2.3. Considerando os objetivos comerciais
<b>RP 3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos/protocolos estabelecidos com os fornecedores</b>	CD 3.1. Respeitando os contratos/protocolos estabelecidos
	CD 3.2. Respeitando a legislação do setor
<b>RP4. Reunir e negociar com potenciais) fornecedores</b>	CD 4.1. Considerando as características dos produtos e serviços
	CD 4.2. Considerando a política comercial e promocional da organização
	CD 4.3. Tendo em consideração os diferentes fatores culturais que influenciam um processo negocial em contexto inter e multicultural
	CD 4.4. Comunicando em língua estrangeira de forma a ser entendido pelo fornecedor
<b>RP5. Avaliar o grau de satisfação dos fornecedores e redigir uma síntese</b>	CD 5.1. Respeitando a missão, visão e objetivos estratégicos da organização
	CD 5.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos
	CD 5.3. Respeitando as normas de qualidade

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Bases de dados e ficheiros de fornecedores atualizados; Painel de indicadores-chave da evolução da composição da carteira de fornecedores; Síntese da avaliação da satisfação dos fornecedores.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Verificar e controlar a base de dados de clientes (informação completa, dados de contato e histórico de contratos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de arquitetura da base de dados de fornecedores</li> <li>Fundamentais de procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados</li> <li>Fundamentais de técnicas de exploração de bases de dados de fornecedores</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar a arquitetura da base de dados</li> <li>Aplicar procedimentos de controlo e verificação do carregamento da base de dados</li> <li>Aplicar técnicas de exploração da base de dados de fornecedores</li> <li>Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na atividade de controlo</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Calcular e analisar a evolução de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de painel de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores</li> <li>Fundamentais de técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores</li> <li>Aprofundados de métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo e apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de fornecedores</li> <li>Utilizar métodos de análise e interpretação da evolução de indicadores-chave</li> <li>Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> </ul>
<b>RP3. Assegurar o cumprimento de direitos e deveres dos contratos/protocolos estabelecidos com os fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>Fundamentais de legislação do setor</li> <li>Aprofundados de métodos e técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interpretar os conteúdos dos contratos.</li> <li>Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato</li> <li>Utilizar métodos e aplicar técnicas de verificação e controlo do cumprimento de direitos e deveres contratuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar rigor no cumprimento de normas</li> </ul>
<b>RP4. Reunir e negociar com (potenciais) fornecedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de conteúdos dos contratos em curso com os fornecedores</li> <li>Aprofundados do histórico de atividade com fornecedores</li> <li>Fundamentais de características (motivações, condições) dos potenciais fornecedores</li> <li>Aprofundados de técnicas de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de condução de reuniões</li> <li>Selecionar os suportes de comunicação adequados ao tipo de fornecedor</li> <li>Aplicar técnicas de negociação</li> <li>Aplicar competências linguísticas na</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar facilidade no relacionamento interpessoal</li> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa na interação com o (potencial) cliente</li> </ul>



	<p>condução de reuniões</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de técnicas de negociação</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<p>comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de comunicar com diferentes interlocutores</li> </ul>
<p><b>RP5. Avaliar o grau de satisfação dos fornecedores e redigir uma síntese</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de painel de indicadores de satisfação dos fornecedores</li> <li>• Aprofundados de técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos fornecedores</li> <li>• Aprofundados de métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados</li> <li>• Fundamentais de técnicas de redação</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar a fórmula de cálculo de indicadores-chave</li> <li>• Aplicar técnicas de cálculo de indicadores de satisfação dos fornecedores</li> <li>• Utilizar métodos de análise e técnicas de interpretação dos resultados</li> <li>• Aplicar técnicas de redação</li> <li>• Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Contratos com os fornecedores; Manual de suporte à base de dados; Legislação do setor; Documentação atualizada acerca do mercado e *clusters* de negócios; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 08**  
**PLANEAR E MONITORIZAR AS OPERAÇÕES DE IMPORTAÇÃO**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planear e monitorizar as operações de importação

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de importação</b>	CD 1.1. Definindo subprocessos de transporte, seguros e armazenagem
	CD 1.2. Identificando os agentes do negócio internacional
<b>RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à importação</b>	CD 2.1. Tendo em consideração a existência de linhas públicas de apoio ao investimento e internacionalização
	CD 2.2. Realizando os cálculos necessários para a otimização da operação de comércio internacional
<b>RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de importação</b>	CD 3.1. Considerando a sua utilidade enquanto elemento de segurança e garantia das transações internacionais
	CD 3.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de importação
	CD 3.3. Interpretando o contrato realizado com o fornecedor (incluindo <i>incoterms</i> )
	CD 3.4. Em conformidade com as normas e práticas de comércio e nas línguas estrangeiras exigidas pela transação
<b>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</b>	CD 4.1. De acordo com as normas, <i>incoterms</i> , regulamentos internacionais e do setor
	CD 4.2. De acordo com os procedimentos internos
	CD 4.3. Verificando que o documento cumpre a norma de contratação internacional e que se expressam todos os dados necessários para a execução da operação comercial
	CD 4.4. Identificando o risco e a necessidade de cobertura da operação
<b>RP5. Acompanhar as operações de importação (documentação)</b>	CD 5.1. Tendo em consideração o contrato realizado com o fornecedor e normas oficiais (incluindo <i>incoterms</i> )
	CD 5.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de importação

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Informação sobre linhas de financiamento e riscos financeiros em operações de comércio internacional; Manual de procedimentos para o processo de importação; Documentação requerida pelo processo de importação; Documentação necessária à obtenção do crédito; Contrato de compra e venda; Contratos vários relativos à transação de mercadorias.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de importação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de agentes/distribuidores</li> <li>Fundamentais de modos de transporte internacional</li> <li>Fundamentais de organização das expedições segundo o modo de transporte</li> <li>Fundamentais de principais documentos utilizados exclusivamente no transporte internacional (marítimo, rodoviário, ferroviário, aéreo)</li> <li>Fundamentais de armazenagem no comércio internacional</li> <li>Fundamentais de regimes e procedimentos aduaneiros</li> <li>Fundamentais de formalidades e imposições aduaneiras nos mercados (formalidades de importação, direitos aduaneiros e taxas)</li> <li>Fundamentais de seguros e transações internacionais</li> <li>Fundamentais de formas e condições de pagamento</li> <li>Fundamentais de fiscalidade</li> <li>Fundamentais de técnicas de redação</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os principais transportes internacionais</li> <li>Identificar os documentos usados no transporte internacional – procedimentos para embarque e os documentos usados na relação entre os transitários e os clientes</li> <li>Identificar e descrever os regimes de importação em vigor nos diferentes mercados e respetivos documentos</li> <li>Identificar direitos/pautas aduaneiras e outras taxas aplicáveis por países terceiros</li> <li>Identificar os <i>Incoterms</i></li> <li>Descrever as diferentes formas e condições de pagamento</li> <li>Identificar o regime fiscal em vigor</li> <li>Aplicar técnicas de redação</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de pesquisar informação</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à importação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de linhas de financiamento</li> <li>Fundamentais de meios de pagamento internacionais</li> <li>Fundamentais de modalidades de crédito</li> <li>Fundamentais de riscos financeiros</li> <li>Fundamentais de cobertura dos riscos</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolher informação sobre as principais linhas de financiamento</li> <li>Efetuar cálculos</li> <li>Selecionar os instrumentos de financiamento</li> <li>Identificar os principais meios de pagamento internacionais</li> <li>Identificar os principais riscos financeiros associados a uma operação internacional</li> <li>Identificar alternativas de cobertura de riscos</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

<p><b>RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de importação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de documentos requeridos pelo importador (fatura pró-forma, carta de porte, apólice de seguro, “<i>packing list</i>”, ...)</li> <li>• Fundamentais de documentos requeridos pelo exportador (ordem de compra, carta de crédito, ...)</li> <li>• Fundamentais de documentos requeridos pelo transportador (carta de instruções de expedição, carta de porte, fatura, ...)</li> <li>• Fundamentais de certificados que acompanham a mercadoria (sanitários, fitossanitários, de homologação,...) e certificados de origem</li> <li>• Fundamentais de documentos requeridos nas trocas intracomunitárias de bens (fatura comercial, certificados de diversa natureza, “Declaração Intrastat”, e Documento Administrativo Único)</li> <li>• Fundamentais de documentação necessária à gestão do crédito</li> <li>• Fundamentais de documentação que acompanha o transporte e seguro</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar a documentação necessária ao processo de importação</li> <li>• Recolher e/ou preencher os documentos necessários ao processo de importação</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>• Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>
<p><b>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundamentais de contratos e pré- contratos</li> <li>• Aprofundados de diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>• Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>• Fundamentais de gestão de contratos</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer os diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>• Identificar e aplicar as condições de execução do contrato e pré- contrato</li> <li>• Selecionar cláusulas <i>incoterms</i> mais adequadas a cada situação</li> <li>• Enumerar as obrigações contratuais do comprador e vendedor</li> <li>• Descrever os sistemas de resolução de conflitos e arbitragem internacional</li> <li>• Preparar e fornecer os elementos necessários para realização de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar rigor na redação do contrato</li> <li>• Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

		<p>contratos de parceria ou de prestação de serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	
<p><b>RP5. Acompanhar as operações de importação (documentação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>• Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato de compra e venda (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e avaliar os acordos estabelecidos</li> <li>• Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato de compra e venda</li> <li>• Avaliar se a mercadoria chega ao destino com a qualidade e características negociadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas</li> <li>• Demonstrar capacidade de tomar decisões</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>• Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre operações no mercado de divisas; Cotações diárias/periódicas de divisas; Fontes de financiamento à importação; Normas relativas às operações com divisas; Fontes de informação: publicações, *sites*, bases de dados de acesso ao mercado; Normas de contratação internacional; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Normas sobre seguros do transporte internacional de mercadorias; Normas sobre certificação e homologação; Informação sobre barreiras ao comércio internacional; Legislação aplicável ao despacho alfandegário; Normas relativas às condições de entrega da mercadoria; Contrato de compra e venda; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 09**  
**PLANEAR E MONITORIZAR AS OPERAÇÕES DE EXPORTAÇÃO**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Planear e monitorizar as operações de exportação

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

- Nuclear  
 Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de exportação</b>	CD 1.1. Definindo subprocessos de transporte, seguros e armazenagem
	CD 1.2. Identificando os agentes do negócio internacional
<b>RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à exportação</b>	CD 2.1. Tendo em consideração a existência de linhas públicas de apoio ao investimento e internacionalização
	CD 2.2. Considerando as linhas de crédito bancário destinadas ao investimento, à internacionalização e à exportação
	CD 2.3. Realizando os cálculos necessários para a otimização da operação de comércio internacional
<b>RP3. Preparar a documentação necessária ao processo de exportação</b>	CD 3.1. Considerando a sua utilidade enquanto elemento de segurança e garantia das transações internacionais
	CD 3.2. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de exportação
	CD 3.3. Interpretando o contrato realizado com o cliente (incluindo <i>incoterms</i> )
	CD 3.4. Em conformidade com as normas e práticas de comércio e nas línguas estrangeiras exigidas pela transação
<b>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</b>	CD 4.1. De acordo com as normas, <i>incoterms</i> , regulamentos internacionais e do setor
	CD 4.2. De acordo com os procedimentos internos
	CD 4.3. Verificando que o documento cumpre a norma de contratação internacional e que se expressam todos os dados necessários para a execução da operação comercial
	CD 4.4. Identificando o risco e a necessidade de cobertura da operação
<b>RP5. Acompanhar as operações de exportação (documentação)</b>	CD 5.1. Tendo em consideração o definido no manual de procedimentos para o processo de exportação
	CD 5.2. Agindo de acordo com a prática da organização e com as orientações superiores

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Informação sobre linhas de financiamento e riscos financeiros em operações de comércio internacional; Manual de procedimentos para o processo de exportação; Documentação requerida pelo processo de exportação; Documentação necessária à obtenção do crédito; Contrato de compra e venda; Contratos vários relativos à transação de mercadorias.

## 5. RECURSOS INTERNOS

*Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Elaborar um manual de procedimentos para o processo de exportação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de tipologia de modos de exportação (direta, indireta, própria)</li> <li>Fundamentais de agentes/distribuidores</li> <li>Fundamentais de cadeias de abastecimento internacionais</li> <li>Fundamentais de modos de transporte internacional</li> <li>Fundamentais de organização das expedições segundo o modo de transporte</li> <li>Fundamentais de principais documentos utilizados exclusivamente no transporte internacional marítimo, rodoviário, ferroviário, aéreo)</li> <li>Fundamentais de armazenagem no comércio internacional</li> <li>Fundamentais de regimes e procedimentos aduaneiros</li> <li>Fundamentais de formalidades e imposições aduaneiras nos mercados (formalidades de importação, direitos aduaneiros e taxas)</li> <li>Fundamentais de seguros e transações internacionais</li> <li>Fundamentais de formas e condições de pagamento</li> <li>Fundamentais de fiscalidade</li> <li>Fundamentais de técnicas de redação</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e descrever as cadeias de abastecimento internacionais</li> <li>Identificar os principais transportes internacionais</li> <li>Identificar os documentos usados no transporte internacional – procedimentos para embarque e os documentos usados na relação entre os transitários e os clientes</li> <li>Identificar e descrever os regimes de importação em vigor nos diferentes mercados e respetivos documentos</li> <li>Identificar direitos/pautas aduaneiras e outras taxas aplicáveis por países terceiros</li> <li>Identificar os <i>Incoterms</i></li> <li>Descrever as diferentes formas e condições de pagamento</li> <li>Identificar a fiscalidade em vigor</li> <li>Aplicar técnicas de redação</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de pesquisar informação</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP2. Determinar os principais instrumentos de financiamento à exportação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de linhas de financiamento internas à exportação</li> <li>Fundamentais de linhas de financiamento externas no país de destino de apoio à importação</li> <li>Fundamentais de meios de pagamento internacionais</li> <li>Fundamentais de modalidades de crédito</li> <li>Fundamentais de riscos financeiros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolher informação sobre as principais linhas de financiamento internas e externas à exportação</li> <li>Efetuar cálculos</li> <li>Selecionar os instrumentos de financiamento</li> <li>Identificar os principais meios de pagamento internacionais</li> <li>Identificar os principais riscos financeiros associados a uma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na elaboração de cálculos</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de cobertura dos riscos</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<p>operação internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar alternativas de cobertura de riscos</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	
<p><b>RP3. Preparar a Documentação necessária ao processo de exportação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de documentos requeridos pelo importador (fatura pró-forma, carta de porte, apólice de seguro, “<i>packing list</i>”, ...)</li> <li>Fundamentais de documentos requeridos pelo exportador (ordem de compra, carta de crédito, ...)</li> <li>Fundamentais de documentos requeridos pelo transportador (carta de instruções de expedição, carta de porte, fatura, ...)</li> <li>Fundamentais de certificados que acompanham a mercadoria (sanitários, fitossanitários, de homologação,...) e certificados de origem</li> <li>Fundamentais de documentos requeridos nas trocas intracomunitárias de bens (fatura comercial, certificados de diversa natureza, “Declaração Intrastat”, e Documento Administrativo Único)</li> <li>Fundamentais de documentação necessária à gestão do crédito</li> <li>Fundamentais de documentação que acompanha o transporte e seguro</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar a documentação necessária ao processo de exportação</li> <li>Recolher e/ou preencher os documentos necessários ao processo de exportação</li> <li>Utilizar meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<p><b>RP4. Estabelecer e redigir o contrato de compra e venda</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de modos de transporte internacional</li> <li>Fundamentais de organização das expedições segundo o modo de transporte</li> <li>Fundamentais de seguros e transações internacionais</li> <li>Fundamentais de armazenagem</li> <li>Fundamentais de formas e tipos de pagamento</li> <li>Fundamentais de contratos e pré- contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicar técnicas de cálculo em relação aos custos de transporte e preço do serviço e à contratação de seguros</li> <li>Identificar técnicas de armazenagem em função da mercadoria</li> <li>Reconhecer os diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>Identificar e aplicar as condições de execução do contrato e pré- contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar rigor na redação do contrato</li> <li>Demonstrar responsabilidade e sentido ético</li> <li>Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>• Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> <li>• Fundamentais de gestão de contratos</li> <li>• Fundamentais de línguas estrangeiras</li> <li>• Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecionar as cláusulas <i>incoterms</i> mais adequadas a cada situação</li> <li>• Enumerar as obrigações contratuais do comprador e vendedor</li> <li>• Descrever os sistemas de resolução de conflitos e arbitragem internacional</li> <li>• Preparar e fornecer os elementos necessários para realização de contratos de parceria ou de prestação de serviços</li> <li>• Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> <li>• Utilizar meios informáticos</li> </ul>	
<b>RP5. Acompanhar as operações de exportação (documentação)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprofundados de diferentes tipos e modelos de contratos internacionais</li> <li>• Aprofundados de aspetos e condições de execução do contrato de compra e venda (mercadoria, serviços, condições de pagamento, transporte, seguro, entrega, resolução de litígios, entre outras)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpretar e avaliar os acordos estabelecidos</li> <li>• Aplicar técnicas de avaliação das condições de execução do contrato de compra e venda</li> <li>• Avaliar se a mercadoria chega ao destino com a qualidade e características negociadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstrar capacidade de lidar com situações imprevistas</li> <li>• Demonstrar capacidade de tomar decisões</li> <li>• Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>• Demonstrar capacidade de análise e espírito crítico</li> <li>• Respeitar e fazer respeitar normas e procedimentos</li> </ul>

## 6. RECURSOS EXTERNOS:

Informação sobre operações no mercado de divisas; Cotações diárias/periódicas de divisas; Fontes de financiamento à exportação; Normas relativas às operações com divisas; Fontes de informação: publicações, *sites*, bases de dados de acesso ao mercado; Normas de contratação internacional; Informação sobre política comercial em países terceiros; Informação sobre barreiras ao comércio com países terceiros (alfandegárias e técnicas); Normas sobre meios de cobrança e pagamento internacionais; Modelos de contratos internacionais de compra e venda; Normas sobre seguros do transporte internacional de mercadorias; Normas sobre certificação e homologação; Informação sobre barreiras ao comércio internacional; Legislação aplicável ao despacho alfandegário; Contrato de compra e venda; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.

**BOLSA**  
**UC OPCIONAIS (NÃO NUCLEARES)**

**FICHA DE UNIDADE DE COMPETÊNCIA 12**

**COLABORAR NA APRESENTAÇÃO DE PRODUTOS E PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS E EVENTOS**

**1. UNIDADE DE COMPETÊNCIA:** Colaborar na apresentação de produtos e participação em feiras e eventos

**2. TIPO DE CERTIFICAÇÃO:**

Nuclear

Bolsa

**3. REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS E CRITÉRIOS DE DESEMPENHO**

*Esta Unidade de Competência contempla as seguintes realizações profissionais:*

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CRITÉRIOS DE DESEMPENHO
<b>RP1. Planejar e preparar a presença da organização em eventos</b>	CD 1.1. Respeitando a estratégia da organização, a conjuntura económica e a análise e tendências do mercado
	CD 1.2. Tendo em consideração as disponibilidades orçamentais, materiais e humanas
	CD 1.3. De acordo com a política de marketing da organização
	CD 1.4. Tendo em consideração as características dos eventos (âmbito, número de edições já realizadas, número de visitantes esperados e perfil, meios de divulgação do certame, ...)
<b>RP2. Participar no certame do evento</b>	CD 2.1. Adequando a comunicação às necessidades e características do Interlocutor
	CD 2.2. Demonstrando disponibilidade para esclarecimentos adicionais
	CD 2.3. Comunicando em língua estrangeira e utilizando linguagem acessível e Compreensível
<b>RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório</b>	CD 3.1. Considerando o número de visitantes, a percentagem de decisores de compra, o impacto causado, o custo por visitante, os contactos qualificados, a eventual angariação de encomendas, e os potenciais novos clientes
	CD 3.2. Considerando os critérios e referenciais de apoio à análise estabelecidos

**4. PRODUTOS/OUTPUTS:**

Orçamentação do evento; Estratégia de *marketing* pré-evento; Ficha de contato; Registo de contatos estabelecidos; Relatório de avaliação da presença da organização no evento.

## 5. RECURSOS INTERNOS

Conhecimentos, aptidões e atitudes a mobilizar nas realizações profissionais:

REALIZAÇÕES PROFISSIONAIS	CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<b>RP1. Planejar e preparar a presença da organização em eventos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de tipos de eventos</li> <li>Fundamentais de cronograma</li> <li>Aprofundados de plano de atividades</li> <li>Fundamentais de orçamentação de eventos</li> <li>Fundamentais de determinantes na orçamentação de eventos</li> <li>Aprofundados de logística do evento</li> <li>Fundamentais de suportes de comunicação</li> <li>Fundamentais de estratégia de <i>marketing</i> pré-evento: envio de convites, "<i>direct mail</i>", publicidade na imprensa</li> <li>Aprofundados de escolha dos produtos a expor</li> <li>Básicos de montagem do <i>stand</i></li> <li>Fundamentais de determinação do <i>staff</i> para o evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os diferentes tipos de eventos e respectivas implicações</li> <li>Definir um cronograma</li> <li>Definir um plano de atividades</li> <li>Aplicar técnicas de cálculo orçamental da participação da organização no evento</li> <li>Contactar vários intervenientes para preparar a logística do evento</li> <li>Acompanhar a preparação dos suportes de comunicação para a presença no evento</li> <li>Selecionar os produtos ou serviços mais adequados a cada evento/mercado</li> <li>Acompanhar a montagem do <i>stand</i> e a exposição de mostruários</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e organização</li> <li>Demonstrar responsabilidade na organização</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar capacidade de comunicação</li> </ul>
<b>RP2. Participar no certame do evento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentais de conceitos de comunicação (funções da comunicação; níveis comunicacionais; estilos comunicacionais, etc.)</li> <li>Aprofundados de técnicas de comunicação</li> <li>Fundamentais de técnicas de comunicação assertiva</li> <li>Fundamentais de formas de comunicação</li> <li>Aprofundados de protocolo aplicado à comunicação oral e escrita</li> <li>Fundamentais de regras de cortesia e etiqueta no atendimento</li> <li>Fundamentais de técnicas de apresentação de produtos</li> <li>Fundamentais de línguas estrangeiras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconhecer diferentes estilos e níveis comunicacionais</li> <li>Aplicar técnicas de comunicação assertiva</li> <li>Aplicar as regras do protocolo no atendimento</li> <li>Aplicar as regras de cortesia e etiqueta no atendimento</li> <li>Selecionar a informação a fornecer ao cliente</li> <li>Realizar demonstrações e entregar brindes</li> <li>Distribuir documentação</li> <li>Registrar os contactos relevantes estabelecidos</li> <li>Aplicar competências linguísticas na comunicação em língua inglesa e/ou estrangeira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de escuta ativa</li> <li>Demonstrar interesse em compreender as necessidades e expectativas do interlocutor</li> <li>Demonstrar iniciativa para resolução de situações imprevistas</li> <li>Demonstrar facilidade de relacionamento interpessoal</li> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> </ul>
<b>RP3. Avaliar a presença da organização no evento e redigir relatório</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprofundados de critérios de avaliação</li> <li>Fundamentais de técnicas de redação</li> <li>Aprofundados de relatórios de participação em eventos</li> <li>Fundamentais de meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir objetivos e critérios de avaliação</li> <li>Aplicar técnicas de redação</li> <li>Redigir o relatório de participação</li> <li>Utilizar os meios informáticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demonstrar capacidade de trabalhar em equipa</li> <li>Demonstrar capacidade de planeamento e espírito crítico</li> </ul>

#### 6. RECURSOS EXTERNOS:

Política de *marketing*; Política de promoção e publicidade; Informação sobre eventos; Regulamento do evento; Guia do expositor; Bases de dados com contatos para organizar a logística do evento; Suportes de comunicação da organização; Listagem com meios de comunicação social; Documento com formas de apresentação de produtos; Documentação promocional, brindes; Meios informáticos: computadores; impressoras; *Software* específico; Internet; Meios de comunicação: *E-mail*; Fax; Telefones; Material de escritório.