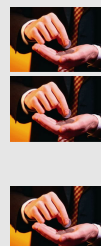


## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

### 343 . Finanças, Banca e Seguros

#### 343303 - Técnico/a de Banca e Seguros

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

198,00

**Publicação e atualizações**

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 22 de dezembro de 2012.

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 17 de 08 de maio de 2014 com entrada em vigor a 08 de maio de 2014.

2ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

3ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 10 de 15 de março de 2018 com entrada em vigor a 15 de março de 2018.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

5ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

A obtenção da qualificação de Técnico/a de Banca e Seguros a partir de uma formação desenvolvida com base neste referencial possibilita o acesso às atividades de Agente de Seguros, Corretor de Seguros ou Mediador de Resseguros – Ramos Vida e Não Vida.

São conteúdos mínimos de formação para acesso àquelas atividades os correspondentes às UFCD:

UFCD 7549 Enquadramento e caracterização da atividade seguradora 50 H

UFCD 7550 Seguros pessoais 50 H

**Observações**

UFCD 7551 Seguros patrimoniais 50 H  
UFCD 7552 Seguros de responsabilidades 50 H  
UFCD 7553 Ramo vida - seguros individuais e de grupo 50 H  
UFCD 5206 Planos e fundos de pensões 25 H  
UFCD 7554 Contrato de seguro e de resseguro 50 H  
UFCD 7555 Dispersão do risco 25 H  
UFCD 7566 Noções de direito 50 H  
UFCD 7567 Regime fiscal – sistema financeiro 50 H  
UFCD 7569 Atividade fiscalizadora das instituições financeiras 25 H

As entidades formadoras que pretendam ministrar formação habilitante à atividade de mediação de seguros utilizando as UFCD deste referencial, deverão submeter ao Instituto de Seguros de Portugal o respetivo processo de reconhecimento, nos termos do n.º 2 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 144/2006, de 31 de Julho.

Este referencial já não  
se encontra em vigor

## 1. Perfil de Saída

### Descrição Geral

Promover e efetuar a comercialização de produtos e serviços financeiros e de seguros, e realizar operações bancárias e da atividade seguradora, organizando e executando tarefas administrativas relativas ao funcionamento de uma instituição bancária e seguradora.

### Atividades Principais

- Pesquisar, estudar e tratar os produtos e serviços da empresa, comparando-os com a concorrência e analisar a carteira de clientes de forma a poder responder adequadamente à sua realidade empresarial
- Colaborar no desenvolvimento da política de marketing da empresa, participando na gestão da carteira de clientes.
- Participar no processo de negociação e vendas.
- Efetuar a ligação entre os clientes e a empresa.
- Preparar a celebração dos contratos e prestar assistência aos contratos celebrados
- Registrar e atualizar manualmente ou utilizando aplicações informáticas específicas, os dados necessários à gestão da empresa.
- Colaborar na organização e controlo dos procedimentos administrativos de apoio à produção e comercialização de serviços financeiros e seguradores.
- Proceder à organização dos documentos necessários à abertura de conta ou de crédito ou de subscrição de uma modalidade de seguro.
- Validar o correto preenchimento de propostas de seguro ou outra documentação específica.
- Organizar a informação decorrente da sua atividade.
- Elaborar relatórios.
- Organizar e gerir ficheiros de clientes de modo a manter atualizada a informação sobre os resultados da sua atividade.
- Recolher e sistematizar informação sobre a adesão dos clientes aos vários produtos e serviços, que permita apoiar as decisões de definição de estratégias e produtos a adotar pela instituição bancária ou seguradora.

Este referencial já não se encontra em vigor

### 3. Referencial de Formação Global

#### Componente de Formação Sociocultural

Disciplinas	Horas
Português (ver programa)	320
Língua Estrangeira I, II ou III*	
Inglês    ver programa iniciação    ver programa continuação	
Francês   ver programa iniciação    ver programa continuação	220
Espanhol  ver programa iniciação    ver programa continuação	
Alemão    ver programa iniciação    ver programa continuação	
Área de Integração (ver programa)	220
Tecnologias da Informação e Comunicação (ver programa)	100
Educação Física (ver programa)	140
<b>Total:</b>	<b>1000</b>

\* O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário. Nos programas de iniciação adotam-se os seis primeiros módulos.

#### Componente de Formação Científica

Disciplinas	Horas
Economia (ver programa)	200
Matemática (ver programa)	300
<b>Total:</b>	<b>500</b>

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

#### Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
7549	1	Enquadramento e caracterização da atividade seguradora	50	4,50
7550	2	Seguros pessoais	50	4,50
7551	3	Seguros patrimoniais	50	4,50
7552	4	Seguros de responsabilidades	50	4,50

7553	5	Ramo vida – seguros individuais e de grupo	50	4,50
5206	6	Planos e fundos de pensões	25	2,25
7554	7	Contrato de seguro e de resseguro	50	4,50
7555	8	Dispersão do risco	25	2,25
7556	9	Marketing de seguros e bancário	50	4,50
7557	10	Técnicas comerciais e de vendas	50	4,50
7558	11	Sistema financeiro e instituições de crédito	25	2,25
7559	12	Operações bancárias passivas	50	4,50
7560	13	Operações bancárias ativas	50	4,50
7561	14	Simulações bancárias	25	2,25
7562	15	Gestão global e bancária	25	2,25
7563	16	Gestão e recuperação de crédito	25	2,25
7564	17	Operações bancárias com o exterior	25	2,25
7565	18	Contrato bancário e as garantias de crédito bancário	25	2,25
7566	19	Noções de direito	50	4,50
7567	20	Regime fiscal – sistema financeiro	50	4,50
7568	21	Atividade financeira e seguradora na comunidade internacional	25	2,25
7569	22	Atividade fiscalizadora das instituições financeiras	25	2,25
7570	23	Contabilidade e informação financeira	25	2,25
7571	24	Património, inventário e balanço	25	2,25
7572	25	Códigos de contas e sistema de contabilização de inventários	25	2,25
7573	26	Planos de contas para as empresas de seguros	25	2,25
7574	27	Contabilização das Operações Básicas da Atividade de Seguros	25	2,25
7575	28	Contabilidade – sistema financeiro	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			1000	90

Para obter a qualificação de Técnico/a de Banca e Seguros, para além das UFCD pré-definidas, **terão também de ser realizadas 200 horas da Bolsa de UFCD**

#### Bolsa de UFCD

Código	Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
5205	29 Operações e gestão de seguros - mercado	25	2,25
7576	30 Seguros de transporte e mercadorias	25	2,25
7577	31 Seguro marítimo e de embarcações de recreio	25	2,25
7578	32 Seguros de engenharia e máquinas	25	2,25
0541	33 Introdução ao cálculo financeiro	50	4,50
0545	34 Operações internacionais	50	4,50
0548	35 Produtos do mercado financeiro e alternativos	50	4,50
0595	36 Qualidade - instrumentos de gestão	25	2,25
0606	37 Projetos de investimento	25	2,25
0382	38 Gestão do tempo e organização do trabalho	25	2,25
6214	39 Sistema de Normalização Contabilística	25	2,25
6216	40 Modelos de demonstrações financeiras	50	4,50
9854	41 Comercialização de crédito hipotecário	25	2,25
9855	42 Comercialização de crédito aos consumidores	25	2,25
9856	43 Intermediação de crédito	25	2,25
8598	44 Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	45 Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	46 Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	47 Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>			<b>1200 108</b>

#### Formação em Contexto de Trabalho

A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.  
A formação em contexto de trabalho visa a aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir e é objeto de regulamentação própria.

Horas	Pontos de crédito
600 a 840	20,00

<sup>1</sup> Os códigos assinalados a laranja correspondem a UFCD comuns a dois ou mais referenciais, ou seja, transferíveis entre referenciais de formação.

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

<b>7549</b>	<b>Enquadramento e caracterização da atividade seguradora</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterizar a evolução do mercado segurador, em Portugal e em países de maior dimensão.</li> <li>Enquadrar a realidade da atividade e do mercado segurador nos respetivos quadros de referência – histórico, social, económico e jurídico.</li> <li>Enunciar os principais tipos de seguro obrigatório existentes em Portugal.</li> <li>Caracterizar o estatuto do mediador.</li> <li>Analisar o Decreto-Lei nº 144 – Mediação de Seguros.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquadramento histórico do seguro             <ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução da Antiguidade até 1907</li> <li>O seguro nos séculos XX e XXI</li> </ul> </li> <li>Organização Institucional da Atividade Seguradora em Portugal             <ul style="list-style-type: none"> <li>O Instituto de Seguros de Portugal</li> <li>Os Seguradores e as Mútuas de Seguros e as sociedades de Resseguro</li> <li>As organizações Profissionais da Atividade Seguradora</li> </ul> </li> <li>Ordenamento jurídico dos seguros</li> <li>O mercado segurador             <ul style="list-style-type: none"> <li>Caracterização</li> <li>Introdução à classificação dos contratos</li> <li>O mercado português</li> <li>O mercado internacional</li> </ul> </li> <li>Mediação de Seguros             <ul style="list-style-type: none"> <li>Estatuto do Mediador: enquadramento da atividade em Portugal e no espaço comunitário                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obrigações do mediador de seguros Para com a entidade reguladora ( Instituto de Seguros de Portugal)</li> <li>- Para com os tomadores de seguros</li> <li>- Para com as empresas de seguros</li> <li>- Para com os outros mediadores</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

7550

Seguros pessoais

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Distinguir as características técnicas e os segmentos-alvo dos contratos que visam a cobertura dos riscos relacionados com a integridade física das pessoas.
- Identificar as diversas peças que integram as apólices.
- Analisar e selecionar os riscos de uma proposta de seguros, de acordo com a política de subscrição da empresa.
- Analisar a forma de complementaridade entre o sistema público de saúde e o seguro privado de saúde.
- Calcular as indemnizações e compensações tendo em consideração os princípios de regularização dos sinistros.
- Validar o correto preenchimento de propostas.

**Conteúdos**

- Modalidade “Acidentes de Trabalho”
  - Evolução e importância social
  - Âmbito do seguro obrigatório e coberturas facultativas relevantes
  - Princípios gerais de tarifação
  - Regularização de sinistros
  - O papel dos tribunais de trabalho
  - A Tabela Nacional de Incapacidades e a forma de cálculo das pensões e de outras prestações
  - FAT – Fundo de Acidentes de Trabalho
- Modalidades “Acidentes Pessoais” e “Pessoas Transportadas”
  - Coberturas principais
  - Coberturas complementares
  - Formas de tarifação
- Seguro de Doença
  - Complementaridade com o serviço público de saúde
  - Tipos de produto e coberturas habituais
  - Formas de tarifação
- Mediação - Aspectos Práticos
  - Informações Pré contratuais
  - Propostas

Este referencial já não se encontra em vigor



7551

Seguros patrimoniais

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Distinguir as características técnicas e os segmentos-alvo dos contratos que visam a cobertura de danos patrimoniais.
- Identificar a importância do seguro de colheitas em determinadas zonas do país, salvaguardando as especificidades de cada região.
- Identificar as diversas peças que integram as apólices
- Validar o correto preenchimento de propostas de seguro de incêndio, multi-riscos e de colheitas.
- Analisar e selecionar os riscos, de acordo com a política de subscrição da empresa.
- Calcular as indemnizações e compensações tendo em consideração os princípios de regularização dos sinistros.

### Conteúdos

- Ramo “Incêndio e elementos da natureza”
  - Âmbito do seguro obrigatório e coberturas especiais
  - Contratos facultativos
  - Formas de tarificação
  - Riscos simples
  - Riscos industriais
- Seguro de incêndio e outros danos
  - Principais tipos de contrato
  - Seguros de multi-riscos habitação e comércio e respetiva tarificação
- Seguro de colheitas
  - SIPAC (Sistema Integrado de Proteção contra as aleatoriedades climáticas) – legislação de suporte
  - Critérios de tarificação
  - Método de fixação do capital seguro
  - As culturas abrangidas pelo seguro
  - A distribuição regional da Tarifa de Referência
  - O sistema de bonificações
  - Contribuição para a compensação de sinistralidade por parte da seguradora
  - O Fundo de calamidades e o mecanismo de adesão por parte dos segurados
  - Compensação de sinistralidade
  - Participação do sinistro e fixação da indemnização
  - As relações técnicas e o intercâmbio de dados estatísticos com o IFAP
- Outros tipos de seguros patrimoniais
- Mediação - Aspectos Práticos
  - Informações Pré contratuais
  - Propostas

7552

Seguros de responsabilidades

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os principais fundamentos da responsabilidade civil.
- Distinguir as características e os segmentos-alvo dos contratos de seguro de responsabilidade civil.
- Validar o correto preenchimento de propostas de seguro de cobertura de danos causados a terceiros.
- Analisar e selecionar os riscos de acordo com a política de subscrição da empresa.
- Caracterizar as apólices uniformes e os seguros obrigatórios mais importantes.
- Enunciar a utilidade da aplicação do sistema de bônus-malus no cálculo do prémio de seguro automóvel.
- Calcular as indemnizações e compensações tendo em consideração os princípios de regularização de sinistros.
- Indicar pormenorizadamente as formas de arbitragem e de mediação de conflitos através do sistema CIMASA.
- Indicar as competências e atribuições do Fundo de Garantia Automóvel.
- Validar o correto preenchimento da Declaração Amigável de Acidente Automóvel.

**Conteúdos**

- Fundamentos e princípios gerais da responsabilidade civil
- Seguro automóvel
  - Evolução e importância social
  - Apólice uniforme do seguro obrigatório de responsabilidade civil
  - Coberturas facultativas
  - Tarificação a priori e escala de bônus-malus
  - Regularização de sinistros
    - Sistema IDS – indemnização direta ao segurado – e Tabela Prática de Responsabilidades
    - Formas de arbitragem e mediação de conflitos
  - Fundo de Garantia Automóvel
- Outros tipos de seguros de responsabilidade civil
  - Responsabilidade civil geral
  - Responsabilidade civil exploração e profissional
  - Responsabilidade civil produtos
  - Responsabilidade civil poluição
- Mediação - Aspectos Práticos
  - Informações Pré contratuais
  - Propostas
  - Declaração amigável de acidente automóvel

7553

Ramo vida – seguros individuais e de grupo

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Utilizar as noções essenciais de cálculo Actuarial.
- Identificar os seguros de vida mais relevantes, ao nível das coberturas, das exclusões e das cláusulas fundamentais para a regularização de sinistros.
- Validar o correto preenchimento de propostas de seguros englobados no ramo vida, quer na vertente previdência quer na vertente financeira.
- Aplicar as técnicas de tarifação utilizando as tábuas de mortalidade.
- Definir os principais elementos contratuais aplicáveis no segmento vida.
- Calcular as indemnizações e compensações, tendo em conta os princípios de regularização dos sinistros.
- Validar o correto preenchimento dos Questionários médicos.
- Identificar o procedimento para o recebimento dos capitais e das rendas

**Conteúdos**

- Noções de cálculo actuarial
  - Função de sobrevivência
  - Probabilidades de morte e de sobrevivência
  - Tábuas de mortalidade
  - Probabilidades conjuntas
- Seguros e operações do ramo vida
  - Âmbito do contrato de seguro
  - Direitos sobre a apólice
  - Capitais e rendas seguras
  - Eficácia do contrato de seguro
  - Característica não indemnizatória do seguro de vida
  - Riscos cobertos e riscos excluídos
  - Seguros de vida
    - Em caso de morte
    - Em caso de vida
    - Mistos
    - Com contrasseguro
    - Seguros complementares
  - Seguros de nupcialidade e de natalidade
  - Seguros ligados a fundos de investimento – ICAE
  - Operações de capitalização
  - Operações de gestão de fundos coletivos de reforma
- Elementos contratuais
  - Provisão matemática
  - Valor de redução
  - Adiantamento sobre apólices
  - Participação nos resultados
    - Regulamentação
    - Sistemas de distribuição
    - Caracterização de algumas modalidades
- Planos de Poupança Reforma/Educação
  - Enquadramento legal
  - Características e financiamento
  - Características dos seguros de vida PPR
- Sinistros
  - Participação
    - Prazos
    - Documentação
  - Direitos e obrigações do segurado/beneficiário em caso de sinistro
- Mediação – Aspectos práticos
  - Informações pré-contratuais
  - Propostas
  - Questionários médicos
  - Recebimento dos capitais e das rendas
    - Procedimentos

5206

## Planos e fundos de pensões

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e relacionar as várias fontes de proteção social.
- Desenvolver os conceitos relacionados com os fundos de pensões .
- Identificar os principais tipos de planos de pensões, os seus benefícios e custos associados e articular com os sistemas de segurança social.
- Determinar os efeitos das hipóteses económicas e actuariais assumidas nos custos dos planos de pensões.

### Conteúdos

- Pilares tradicionais da proteção social
  - Sistema dos três pilares
  - Sistemas de segurança social
    - Sistemas de repartição
    - Sistemas de capitalização
- Fundos de pensões
  - Conceitos
  - Considerações gerais e evolução recente
- Planos de pensões
  - Tipos de plano de pensões
  - Benefícios e conceitos fundamentais
  - Custo dos planos de pensões
    - Hipóteses de decréscimo
    - Hipóteses salariais
    - Hipóteses relativas ao juro
    - Funções actuariais
    - Medidas de responsabilidade
    - Conceitos relativos aos métodos actuariais
    - Métodos actuariais de custo
    - Planos de contribuição definida
- Planos de pensões da segurança social

Este referencial já não  
se encontra em vigor

7554

Contrato de seguro e de resseguro

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar a legislação existente no quadro internacional, comunitário e nacional aplicada ao contrato de seguro e de resseguro.
- Aplicar as normas e regras jurídicas que regulam o contrato de seguro e de resseguro.

**Conteúdos**

- O contrato de seguro
  - Definição e regime jurídico
  - Elementos do contrato de seguro: risco, prémio e sinistro
  - Elementos pessoais ou personalizados do contrato
  - Franquias, agravamentos e descontos ou bonificações
  - Formação do contrato de seguro
  - Execução do contrato de seguro
  - Modificações do contrato de seguro
  - Sinistro
    - Conceito
    - Participação e pagamento
  - Cessação do contrato de seguro
- O contrato de resseguro
  - Evolução
  - Regime jurídico
  - Responsabilidade do segurador em caso de sinistro
  - A prescrição
  - Execução do contrato de resseguro
  - Modificações do contrato de resseguro
  - Cessação do contrato de resseguro
- Classificação dos contratos de seguro
  - Seguros do Ramo Vida e seguros do Ramo Não Vida
  - Seguros de pessoas e seguros de danos
  - Seguros obrigatórios e seguros facultativos

Este referencial já não se encontra em vigor

7555

**Dispersão do risco**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Selecionar o mecanismo de co-seguro ou de resseguro, analisando as condicionantes de cada um dos modelos de dispersão do risco.
- Identificar as vantagens e os inconvenientes da aplicação de cada tipo de resseguro face a cada carteira e ao seu grau de maturidade.
- Utilizar os mecanismos alternativos de transferência de risco por recurso ao mercado de capitais.

**Conteúdos**

- Co-seguro
- Resseguro
  - Conceito
  - Resseguro proporcional
    - Tratado em quota-parte
    - Tratado em excedente
    - Cobertura facultativa-obrigatória
    - Open-cover
    - Cobertura semi-automática
    - Cobertura obrigatória-facultativa
    - Quota-parte combinada com excedente
  - Resseguro não proporcional
    - Cobertura por risco (WXL – working excess of loss)
    - Cobertura por evento (XL catastrófico)
    - Excedente da taxa anual de sinistralidade (stop loss)
    - Cobertura em segundo risco
- Formas alternativas de repartição do risco
  - Resseguro não tradicional
  - Mercado de capitais
  - Securitização dos riscos
  - Swaps sobre catástrofes
  - Títulos sobre catástrofes (cat bonds)

Este referencial já não  
se encontra em vigor

7556

**Marketing de seguros e bancário**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Analisar a atividade organizacional no seu ambiente estratégico.
- Aplicar métodos comerciais de marketing na promoção da organização e do produto.
- Aplicar as técnicas de promoção da “marca comercial”.
- Identificar as variáveis do marketing-mix e a sua importância na definição e implementação da estratégia de marketing, no contexto da atividade seguradora e bancária.

**Conteúdos**

- Enquadramento organizacional dos diferentes produtos
- Estudo de mercado
  - Análise qualitativa e quantitativa das necessidades do mercado/utilizadores
- Imagem institucional e suportes promocionais
- Promoção e marketing
  - Técnicas de marketing – fundamentos
    - Amostra
    - Plano de marketing
    - Publicidade
  - Estratégias promocionais
- Marketing-mix
  - Variáveis
    - Produto
    - Preço
    - Distribuição
    - Comunicação
  - Estratégias de marketing-mix na banca e nos seguros
    - Política do Produto
    - Política do consumo
    - Política de distribuição
    - Política de preço
    - Marketing direto - Força de vendas

Este referencial já não  
se encontra em vigor

7557

**Técnicas comerciais e de vendas**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer o papel e a importância da função de vendas na empresa.
- Identificar as principais atribuições do comercial/vendedor e aplicar técnicas de comunicação no processo da venda.
- Diagnosticar os principais fatores que intervêm no processo de decisão de compra do cliente
- Analisar os diferentes tipos de negociação, aplicando-os caso a caso.
- Distinguir as fases do processo de venda/negociação.
- Identificar os aspetos que definem a qualidade do atendimento e contribuem para o sucesso do processo de venda/negociação.
- Identificar e aplicar os métodos de preparação e realização da entrevista.

**Conteúdos**

- Venda
  - Evolução do conceito
  - Contexto atual
- O Vendedor
  - Características do bom vendedor
  - Mito do vendedor nato
- Enquadramento do processo de venda
- O cliente
  - O comportamento do cliente
  - O processo de compra
- Negociação
  - Âmbito
  - Tipos de negociação
  - Fases do processo de venda/negociação
  - Erros no processo de venda
  - Entrevista de vendas
    - Preparação
    - Fases
  - Métodos de persuasão
    - Intervenientes no diálogo
    - Fatores de sucesso (preparação, observação e comunicação)
    - Argumentos (Motivacionais, técnicos e publicitários)
    - Tipos de linguagem
    - Sinais de compra
    - O significado do “não”
    - Técnicas para “vender” o preço

7558

**Sistema financeiro e instituições de crédito**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Descrever a organização do sistema financeiro.
- Identificar as entidades de supervisão do sistema financeiro e as suas funções.
- Avaliar a importância das empresas financeiras.
- Reconhecer as operações bancárias tradicionais e as operações de títulos.

**Conteúdos**

- Organização do sistema financeiro português e na área do Euro
  - Características gerais
  - As entidades de regulação e supervisão do sistema financeiro
- As empresas financeiras
  - As instituições de crédito
  - As sociedades financeiras
- O enquadramento da atividade das instituições de crédito
  - Operações bancárias tradicionais



7559

### Operações bancárias passivas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar as operações bancárias passivas.
- Descrever o processo de abertura de conta.
- Identificar uma operação de depósito bancário.
- Enunciar as formas de movimentação das contas bancárias.
- Reconhecer o sistema de compensação interbancário.

#### Conteúdos

- Abertura de conta
- O contrato de depósito
- A movimentação de contas
- O cheque
  - Características gerais
  - Especificidades
  - Apresentação e pagamento dos cheques
- As transferências
- A ordem de pagamento

7560

### Operações bancárias ativas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar as operações bancárias ativas.
- Identificar a importância do crédito para a economia.
- Descrever as diversas formas de classificação do crédito.
- Identificar as operações de crédito.
- Identificar e analisar os títulos de crédito.

#### Conteúdos

- O crédito bancário e a economia
  - A natureza do crédito bancário
  - O crédito bancário e a política económica
- Operações de crédito
  - Classificação das operações de crédito
    - A finalidade e o prazo do crédito
    - Outros critérios de classificação
  - Tipos de operações de crédito
    - Os empréstimos bancários
    - O desconto bancário
    - Abertura de crédito
    - O leasing e o factoring
    - Os títulos de crédito
      - A letra
      - A livrança
      - O extrato de factura
      - O conhecimento de depósito e a cautela de penhor (warrant)

7561

### Simulações bancárias

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar a importância da função informática ao balcão dos bancos.
- Reconhecer o papel do atendimento na atividade bancária.
- Identificar os diversos tipos de clientes que surgem aos balcões dos bancos.
- Utilizar os meios para as práticas de simulação na abertura de conta, no contrato de depósito e na movimentação de contas.

#### Conteúdos

- Simulação
  - Informação e materiais a utilizar
  - Responsabilidades dos participantes
- Simulação das operações

7562

### Gestão global e bancária

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os conceitos de empresa e de gestão.
- Identificar os elementos de apoio à gestão.
- Descrever a gestão na banca e as suas características específicas.
- Reconhecer o papel social da gestão na banca.
- Reconhecer a importância do marketing para a gestão.
- Reconhecer o papel da gestão comercial na atividade bancária.

#### Conteúdos

- A empresa e a gestão
  - O papel da gestão nas organizações
  - Os pressupostos basilares de uma gestão saudável
- Conceitos de base da gestão
  - Elementos chave da gestão
  - As peças contabilísticas
  - Outra informação de natureza financeira e não financeira
- A gestão na banca
  - A natureza específica da atividade bancária
  - A importância social da gestão bancária
  - O tratamento contabilístico
  - As modernas teorias da gestão bancária
- A gestão comercial e o marketing na atividade bancária

7563

**Gestão e recuperação de crédito**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer o processo de análise de crédito.
- Identificar o risco de crédito e as garantias exigidas ao particular ou empresa.
- Identificar as estratégias de recuperação do crédito.
- Descrever o processo de recuperação de crédito.
- Classificar o crédito vencido.

**Conteúdos**

- O risco de crédito e a rentabilidade
  - A análise do crédito
  - O risco das operações e as garantias exigidas
  - A análise económico-financeira das empresas
  - O cliente particular
  - A rentabilidade do crédito
- A recuperação do crédito
  - Estratégias de recuperação
  - Classificação do crédito vencido

7564

**Operações bancárias com o exterior**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer o enquadramento das operações bancárias internacionais.
- Descrever as operações bancárias relacionadas com o comércio internacional.
- Caracterizar o mercado cambial e os seus instrumentos.
- Identificar as operações e os instrumentos de pagamento internacionais.

**Conteúdos**

- O Comércio internacional
  - Enquadramento das operações internacionais
  - As relações comerciais internacionais
  - Os intervenientes no comércio internacional
  - A atividade bancária internacional
  - As operações documentais
  - O crédito externo por desembolso e por assinatura
- O mercado cambial
  - O sistema monetário internacional
  - Os elementos do mercado cambial
  - As operações cambiais
- Operações e instrumentos de pagamento internacionais
  - Os cheques
  - Outros instrumentos de pagamento

7565

**Contrato bancário e as garantias de crédito bancário**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o direito bancário material.
- Analisar a legislação existente no quadro internacional, comunitário e nacional à luz do direito bancário material.

**Conteúdos**

- Atos bancários em geral
  - Princípios gerais
  - A celebração
  - A adesão a cláusulas contratuais gerais
  - O ato nuclear – a abertura de conta
- Atos bancários em especial
  - Atos bancários simples
  - Crédito bancário
  - Garantias

7566

**Noções de direito**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar o Ordem Jurídica como ordem Social Normativa.
- Relacionar os Ramos do Direito.
- Relacionar o Direito e os direitos bancário e segurador no contexto do sistema económico e do sistema jurídico português.

**Conteúdos**

- Teoria geral do Direito
  - Teoria geral da norma jurídica e da relação jurídica
- A ordem jurídica como ordem social normativa
- O Direito e o Estado
- Os Ramos do Direito
  - Direito bancário
  - Direito dos seguros

7567

**Regime fiscal – sistema financeiro**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Interpretar e aplicar os principais aspetos e conceitos da fiscalidade.
- Classificar e caracterizar os principais impostos do sistema fiscal português.

**Conteúdos**

- Princípios da fiscalidade
- Noção de imposto
- Classificação dos impostos
- Tipos de imposto
  - IRS
  - IRC
  - IVA
  - Imposto de selo
  - IMI
- Regime fiscal dos produtos financeiros
  - O mercado bancário
  - O mercado financeiro
  - O mercado segurador

7568

### Atividade financeira e seguradora na comunidade internacional

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer a importância do Direito e do Direito Comparado na atividade económica e jurídica portuguesa.
- Identificar a legislação existente no quadro internacional, comunitário e nacional relacionada com a atividade bancária e seguradora.

#### Conteúdos

- Relações internacionais e direito internacional
- Direito comparado
  - Objetivos
  - A liberdade de circulação de capitais, de prestação de serviços e o livre estabelecimento de instituições financeiras e seguradoras na comunidade europeia

7569

### Atividade fiscalizadora das instituições financeiras

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Descrever os processos de branqueamento de capitais.
- Descrever os processos de falsificação de meios de pagamento.
- Descrever o papel da banca, outras instituições de crédito e seguradoras no combate aos processos de branqueamento e de falsificação.

#### Conteúdos

- O processo de branqueamento
  - As fases do processo
  - Quadro normativo
  - Tipologias de branqueamento
    - Setor bancário
    - Setor segurador
  - Casos ocorridos em Portugal e no mundo
- A falsificação de meios de pagamento
  - Características
  - Técnicas de segurança
    - Notas/Moedas
    - Outros meios de pagamento
  - Casos ocorridos em Portugal e no mundo

7570

**Contabilidade e informação financeira**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os agentes económicos e as suas funções.
- Distinguir bens de serviços.
- Distinguir circuito real de circuito monetário.
- Distinguir fluxos reais de fluxos monetários.
- Distinguir empresa comercial de empresa industrial.
- Identificar os utentes da informação financeira.
- Enunciar os conceitos, divisões e funções da contabilidade.
- Caracterizar a contabilidade financeira e analítica.

**Conteúdos**

- Os agentes económicos e o circuito económico
  - Agentes económicos
  - Fluxos
- A empresa e a informação financeira
  - Conceitos e objetivos da empresa
  - Estrutura financeira
  - Utes da informação financeira
- Conceitos e divisões da contabilidade
  - Conceitos e funções da contabilidade
  - Principais ramos da contabilidade

7571

**Património, inventário e balanço**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicitar o significado de património.
- Distinguir elementos patrimoniais ativos de passivos.
- Distinguir património individual de património empresarial.
- Definir conta.
- Agrupar elementos patrimoniais em contas.
- Identificar as principais contas integrantes das massas patrimoniais.
- Organizar o património de uma empresa.
- Calcular o valor do património.
- Definir e elaborar o inventário.
- Distinguir património de inventário
- Definir balanço e distinguir balanço de inventário.
- Calcular o valor do capital próprio ou situação líquida.
- Definir período económico.

**Conteúdos**

- Património
  - Património individual
  - Património empresarial
- Ativo e passivo
  - Contas do ativo e do passivo
  - Inventário
  - Balanço

7572

**Códigos de contas e sistema de contabilização de inventários**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Enunciar operações que provocam, nas contas, variações permutativas ou modificativas.
- Distinguir gasto de rendimento.
- Movimentar contas.
- Movimentar a conta compras e respetivas subcontas.
- Descrever a movimentação das subcontas de vendas e da conta custos das mercadorias vendidas e das matérias consumidas.
- Apurar o IVA.
- Contabilizar operações que envolvam reclassificação e regularização de inventários.
- Identificar os métodos de valorimetria dos inventários.
- Preencher fichas de armazém.
- Contabilizar os ativos biológicos.
- Reconhecer o âmbito das contas de carácter financeiro e respetivas subcontas.
- Identificar os conteúdos das contas de gastos e rendimentos.

**Conteúdos**

- Representação gráfica da conta
- Conceito de débito, de crédito e de saldo
- Regras de movimentação
- Movimentação das contas
  - Caixa
  - Depósitos à ordem
  - Outros investimentos financeiros
  - Créditos sobre clientes
  - Débitos a fornecedores
  - Financiamentos obtidos
  - Outras contas a receber e a pagar
  - Ativos fixos tangíveis
  - Ativos intangíveis
  - Investimentos em curso
  - Investimentos financeiros
  - Propriedades de investimento
  - Ativos não correntes detidos para venda
  - Fornecimentos e serviços externos
  - Gastos com pessoal
  - Gastos e perdas de financiamento
  - Outros gastos e perdas
  - Juros, dividendos e outros rendimentos similares
- Movimentação dos inventários e ativos biológicos
  - Compras
  - Vendas
  - Contabilização do IVA
  - Reclassificação e regularização dos inventários
  - Valorimetria dos inventários e sistemas de inventariação
  - Contabilização dos ativos biológicos

7573

Planos de contas para as empresas de seguros

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Analisar e interpretar o quadro de contas.
- Distinguir os elementos constituintes do prémio total.
- Caracterizar as classes de contas.
- Identificar as diversas formas de assunção do risco.
- Distinguir entre prémio puro e prémio total.
- Analisar os elementos constituintes do prémio total.
- Analisar as contas para a contabilização do recibo de prémio.
- Diferençar a conta cobrança da conta efetiva.
- Identificar o desdobramento das contas principais respeitantes ao recibo de prémio.
- Descrever os canais de cobrança dos recibos de prémio.
- Distinguir as formas de comissionamento.
- Identificar as contas relacionadas com as comissões.

### Conteúdos

- Plano de contas para as empresas de seguros
  - Estrutura
  - Codificação
- Quadro de contas
  - Contas de balanço
  - Contas de resultados
  - Contas da continuidade de custos
  - Contas extrapatrimoniais
- O prémio e os adicionais
  - Formas de assunção do risco
  - Prémio puro e prémio total
  - Enumeração dos adicionais legais
  - Classificação dos adicionais em receita e impostos ou taxas
- Contabilização do recibo de prémio
  - Contas principais
  - Movimentação sequencial na contabilização do recibo de prémio
- Contas de cobrança direta e cobrança indireta



7574

### Contabilização das Operações Básicas da Atividade de Seguros

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Distinguir o custo potencial do custo efetivo de um sinistro.
- Identificar as contas relacionadas com a contabilização dos sinistros.
- Identificar a movimentação sequencial da contabilização dos sinistros.
- Efetuar os lançamentos relacionados com os sinistros.
- Executar os lançamentos referentes a estornos de prémios, estornos de comissões e reembolso de sinistros.
- Realizar a contabilização do co-seguro na companhia "líder" quanto a prémios, comissões, sinistros e respetivos estornos.
- Realizar a contabilização do resseguro aceite quanto a prémios, comissões e sinistros.
- Realizar a contabilização do resseguro cedido quanto a prémios, comissões e sinistros.

#### Conteúdos

- Sinistros
  - Custo potencial e custo efetivo
  - Conta custos com sinistros
  - Contas montantes pagos e variação da provisão
- Contabilização dos sinistros
  - Metodologia sequencial na contabilização do sinistro
  - Registo da participação do sinistro
  - Constituição da provisão dos sinistros
  - Emissão do recibo de indemnização
  - Anulação da provisão para sinistros
  - Pagamento do recibo de indemnização
- Estudo das contas
  - Provisão para sinistros
  - Variação da provisão para sinistros
  - Montantes pagos
- Co-seguro
  - Contabilização dos prémios, das comissões e dos sinistros na companhia "líder"
  - Contabilização dos estornos na companhia "líder"
  - Contabilização dos prémios, das comissões e dos sinistros na companhia "não líder"
  - Contabilização dos estornos na companhia "não líder"
- Resseguro
  - Contabilização do resseguro quanto a prémios, comissões e sinistros
  - O resseguro aceite
  - O resseguro cedido
- Lançamentos contabilísticos

7575

### Contabilidade – sistema financeiro

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar as especificidades da contabilidade bancária.
- Classificar as operações mais relevantes da atividade bancária.
- Utilizar o PCSB.

#### Conteúdos

- A contabilidade como elemento de informação e gestão na banca e sociedades financeiras
- Particularidades da contabilidade bancária face à contabilidade geral
- Plano de contas para o sistema bancário
  - A normalização contabilística internacional – adoção das NIC em Portugal
  - Os produtos e serviços bancários e a sua relevação contabilística
  - A movimentação específica de algumas contas
  - A contabilização dos instrumentos financeiros pelo método do justo valor e o custo amortizado

5205

## Operações e gestão de seguros - mercado

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Analisar as características e a problemática relacionada com os conglomerados financeiros e reconhecer as novas possibilidades de distribuição de produtos do mercado segurador .

### Conteúdos

- Conglomerados financeiros
  - Conceito de conglomerado e posicionamento no mercado
  - Opções estratégicas
  - Técnicas de supervisão
- Novos canais de distribuição
  - *Bancassurance* e *assurfinance*
  - *E-insurance*
- Gestão ativo-passivo (*asset and liability management*)
  - Tipologia de ativos financeiros
  - Políticas de gestão de ativos e avaliação de performance
  - Métodos de *matching*

7576

## Seguros de transporte e mercadorias

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as diversas modalidades de seguros de transporte – nacional e internacional (CMR).
- Identificar e analisar o âmbito das coberturas.
- Aplicar as regras de tarifação nesta modalidade.
- Identificar as diversas modalidades de classificação de mercadorias.
- Aplicar as Tabelas Práticas e identificar a forma de tarifação em função do meio de transporte utilizado.
- Validar o correto preenchimento de propostas.

### Conteúdos

- Seguros de transporte
  - Âmbito das coberturas
  - Coberturas adicionais
  - Condições especiais e particulares
  - Modo de fixação do capital seguro
  - Regras de tarifação
- Seguros de mercadorias
  - Classificação das mercadorias
  - Riscos cobertos
  - Tabelas Práticas
  - A tarifação em função do meio de transporte utilizado (terrestre, marítimo, aéreo)
- Mediação – Aspectos práticos
  - Informações pré-contratuais
  - Propostas

7577

**Seguro marítimo e de embarcações de recreio**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar as coberturas do Ramo marítimo (Casco e responsabilidades).
- Analisar as garantias do seguro de embarcações de recreio.
- Identificar e analisar os riscos e os critérios técnicos de subscrição.
- Aplicar os mecanismos de peritagem e avaliação de prejuízos.
- Validar o correto preenchimento de propostas.

**Conteúdos**

- Origem histórica do seguro marítimo
  - As primeiras companhias portuguesas
  - A Inglaterra e os contratos de seguro marítimo
- O mercado segurador marítimo atual
  - Intervenientes
  - Resseguro
  - Co-seguro
  - Tipos de apólices
- Avaria
  - Avaria grossa ou comum
  - Avaria particular ou simples
  - Repartição dos prejuízos
- Seguro de cascos
  - Condições gerais
  - Classificação dos riscos
  - Cláusulas do Institute of London Underwriters
  - Características das embarcações de recreio
- Coberturas
  - Regras de tarificação
  - Responsabilidade civil
  - Danos próprios
  - Assistência
  - Ocupantes
- Âmbito geográfico
  - Navegação local
  - Navegação costeira
- Mediação – Aspectos práticos
  - Informações pré-contratuais
  - Propostas

7578

## Seguros de engenharia e máquinas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Analisar a responsabilidade do dono da obra e empreiteiros gerais nos seguros de engenharia.
- Identificar as coberturas base e adicionais.
- Verificar a tramitação processual na aceitação dos seguros de engenharia.
- Analisar as coberturas referentes a máquinas fixas e móveis.
- Aplicar as regras de tarifação e fixação do capital seguro.
- Aplicar os mecanismos de peritagem e avaliação de prejuízos.

### Conteúdos

- Seguros de engenharia
  - Tipos de obras a garantir
  - Âmbito das garantias
  - Coberturas adicionais
  - Exclusões específicas
  - Insuficiência ou excesso de capital
  - Critérios de análise e seleção de riscos
  - Data início e duração do seguro
  - Critérios tarifários aplicáveis
  - Danos materiais e responsabilidade civil extracontratual nos seguros de engenharia
  - Período de vigência do seguro (período de construção e período de manutenção)
- Seguro de máquinas
  - Classes de máquinas e equipamentos
  - Âmbito das garantias
  - Exclusões
  - Métodos de construção da tarifa e franquias associadas
  - Metodologia de fixação do capital em função da idade e estado de conservação dos equipamentos
  - Sistema de peritagem e fixação de danos indemnizáveis
- Mediação – Aspectos práticos
  - Informações pré-contratuais
  - Propostas

0541

## Introdução ao cálculo financeiro

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Utilizar os procedimentos inerentes ao cálculo financeiro.

### Conteúdos

- Capitalização
  - Regime de juros simples
  - Regime de juros compostos
- Actualização
  - Regime de juros simples
  - Regime de juros compostos
- Operações passivas e métodos de cálculo de juros
  - Métodos de cálculo de juros
  - Remuneração de depósitos (à ordem ou a prazo)
- Operações activas
  - Contas de crédito
  - Desconto bancário

0545

## Operações internacionais

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar a evolução do Sistema Monetário Internacional e o funcionamento do Sistema Monetário Europeu.
- Identificar os vários intervenientes no comércio internacional e aquilatar da importância relativa de cada um deles.
- Identificar o funcionamento dos mercados internacionais e reconhecer as operações bancárias mais significativas e os meios de pagamento a eles associados.
- Identificar os meios de comunicação utilizados preferencialmente ou exclusivamente pelas instituições bancárias no seu relacionamento internacional.

### Conteúdos

- A atividade económica internacional
  - Formas de internacionalização
- A atividade bancária internacional
  - Caracterização
  - O suporte
  - Sistemas de comunicação de pagamento
- Sistema monetário internacional
  - União económica e monetária
- Mercados cambiais
  - Operações cambiais
  - Posição cambial
  - Mercado de câmbios
- Meios de pagamento
  - As notas
  - Cheques de viagem
  - *Money orders*
  - Cheques pessoais
  - Cheques bancários
  - Ordens de pagamento
  - Cartões
- Operações de comércio internacional
  - Documentos
  - *Incoterms*
  - Remessa documentária
  - Crédito documentário
  - Regras e usos uniformes
  - Despesas bancárias
- Financiamento do comércio externo
  - Funcionamento do comércio externo

0548

## Produtos do mercado financeiro e alternativos

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as tendências atuais da atividade bancária no que respeita aos principais produtos/serviços comercializados.

### Conteúdos

- Mercado financeiro
- Os produtos financeiros
- Os produtos de investimento indireto e os novos produtos financeiros

0595

## Qualidade - instrumentos de gestão

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar o conceito e os princípios subjacentes à gestão da qualidade.
- Promover a qualidade na organização.
- Enunciar e aplicar ferramentas de gestão na organização (EFQM e BSC).

### Conteúdos

- Qualidade – conceitos
  - Conceito e evolução histórica da qualidade
  - Garantia de qualidade
  - Princípios de qualidade
- NP EN ISO 9001:2000
  - Requisitos
- Qualidade na organização
  - Gestão do espaço e tempo
  - Sinalizações de esforços
  - Identificação das pessoas
- Instrumentos de apoio à gestão
  - EFQM (modelo de auto-avaliação)
  - *Balanced score card*

0606

## Projetos de investimento

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer, organizar e planificar um projeto de investimento.
- Acompanhar e controlar a execução de um projeto de investimento.
- Proceder à hierarquização dos projetos em função de prioridades e custos.

### Conteúdos

- Formulação e identificação das necessidades do projeto de investimento
  - Formulação do projeto
  - Tomada de decisão
  - Chefe de projeto
  - Equipa de execução
- Planificação do projeto de investimento
  - Planificação de tarefas
  - Encadeamento de tarefas
  - Estimativa de tempo
  - Planificação de recursos
  - Orçamentação e custos
  - Técnicas de planificação
- Execução do projeto de investimento
  - Metodologias
  - Modelos relacionais
- Controlo de execução
  - Acompanhamento
  - Auditoria
  - Documentação
- Avaliação e seleção hierárquica de projetos
  - Análise custo - benefício
  - Avaliação económica dos projetos na ótica social
  - Análise de risco

0382

## Gestão do tempo e organização do trabalho

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

6214

## Sistema de Normalização Contabilística

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e interpretar os conceitos fundamentais da contabilidade.

### Conteúdos

- O contexto contabilístico
  - Normalização
  - Justo valor – credibilidade
  - As empresas e os profissionais da contabilidade
- Organização formal do SNC
  - Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF)
  - Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) (Anexo com compilação das divulgações exigidas pelas NCRFs)
  - Código de Contas (CC) (com Quadro Síntese e de Notas de Enquadramento)
  - Normas Contabilísticas e de Relato Financeiro (NCRF)
  - Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Pequenas Entidades (NCRF-PE)
  - Normas Interpretativas (NI)
  - Estrutura Conceptual
    - Finalidade das DF
    - Utentes e necessidades de informação
    - Objectivos das DF
    - Características qualitativas
    - Mensuração dos elementos das DF
    - Capital e Manutenção de capital
- Conceitos contabilísticos
  - Património
  - Inventário

6216

## Modelos de demonstrações financeiras

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e preencher modelos de demonstrações financeiras.

### Conteúdos

- Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF)
  - Balanço
  - Demonstração dos resultados por natureza
  - Demonstração dos resultados por funções
  - Demonstração das alterações no capital próprio
  - Demonstração dos fluxos de caixa – método directo
  - Demonstração dos fluxos de caixa – método indirecto
  - Anexo

9854

## Comercialização de crédito hipotecário

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Definir os conceitos básicos de finanças relacionados com o crédito.
- Identificar as principais características dos produtos de crédito destinados a consumidores, nomeadamente produtos de crédito hipotecário.
- Caracterizar as regras e o processo de aquisição de imóveis e de registo predial.
- Reconhecer os deveres a cumprir na relação com os consumidores na comercialização de produtos de crédito hipotecário e na sua vigência.
- Caracterizar os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de contratos de crédito.

### Conteúdos

- Noções fundamentais de economia e finanças
  - Sistema económico
    - Principais agentes económicos: famílias, Estado, empresas e instituições financeiras
    - Produto Interno Bruto e crescimento económico
    - Inflação
  - Sistema financeiro
    - Banco Central Europeu e a política monetária
    - Papel do Banco de Portugal na supervisão do sistema financeiro
    - Mercado interbancário e a determinação da Euribor
  - Noções básicas de finanças
    - Juros simples e juros compostos
    - Taxa de juro nominal e taxa de juro efetiva
    - Atualização, capitalização e prestações
    - Valor atual líquido e taxa interna de rentabilidade
- Características dos produtos de crédito em geral e do crédito hipotecário em especial
  - Produtos de crédito destinados a pessoas singulares: crédito hipotecário e crédito aos consumidores
  - Custos do crédito
    - Taxa de juro, tipos e determinantes da taxa de juro
    - Outros encargos com o crédito: comissões, despesas e seguros
    - Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG)
  - Reembolso do crédito
    - Prazo do contrato
    - Modalidades de reembolso
    - Plano financeiro do empréstimo
  - Garantias do crédito
    - Tipos de garantias (garantias reais e pessoais)
    - Seguros relacionados com o crédito hipotecário
  - Caracterização do mercado de crédito em Portugal
- Noções gerais do processo de aquisição de imóveis e de registo predial
  - Processo da compra de imóvel
    - Fases do processo
    - Entidades intervenientes
  - Formalização e contratação do crédito
    - Pedido de empréstimo – elementos e documentos
    - Formalização e contratação do crédito hipotecário
  - Regras gerais aplicáveis ao registo de bens imóveis
    - Principais conceitos
    - Entidades intervenientes



- Registo de aquisição e registo de garantias reais
- Cuidados a observar pelas instituições de crédito
- Deveres a observar na comercialização de contratos de crédito hipotecário
  - Deveres de conduta
  - Deveres de informação
    - Informação pré-contratual de carácter geral
    - Informação pré-contratual personalizada (FINE)
    - Informação a especificar no contrato de crédito
  - Dever de assistência ao consumidor
  - Dever de avaliação da solvabilidade
    - Elementos e documentos necessários
    - Mecanismos de recolha e validação da informação necessária
    - Central de Responsabilidades de Crédito
  - Deveres associados à avaliação do imóvel
    - Enquadramento e principais conceitos
    - Conteúdos dos relatórios de avaliação
    - Portabilidade
  - Vendas associadas facultativas e serviços acessórios ao crédito hipotecário
  - Regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência
- Deveres a observar na vigência de contratos de crédito hipotecário
  - Informação a prestar na vigência do contrato de crédito
  - Reembolso antecipado
  - Renegociação do contrato
  - Deveres no acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento (PARI)
  - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)
  - Regime da mora
  - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)
  - Resolução dos contratos de crédito, execução judicial e insolvência

9855

**Comercialização de crédito aos consumidores**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito.
- Identificar as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores.
- Identificar as características dos diferentes tipos de contratos de crédito aos consumidores.
- Reconhecer os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores
- Identificar os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores.
- Caracterizar os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de contratos de crédito.

**Conteúdos**

- Noções fundamentais de economia e finanças
  - Sistema económico
    - Principais agentes económicos: famílias, Estado, empresas e instituições financeiras
    - Produto Interno Bruto e crescimento económico
    - Inflação
  - Sistema financeiro
    - Banco Central Europeu e a política monetária
    - Papel do Banco de Portugal na supervisão do sistema financeiro
    - Mercado interbancário e a determinação da Euribor
  - Noções básicas de finanças
    - Juros simples e juros compostos
    - Taxa de juro nominal e taxa de juro efetiva
    - Atualização, capitalização e prestações
    - Valor atual líquido e taxa interna de rentabilidade
- Características dos produtos de crédito em geral e do crédito aos consumidores em especial
  - Produtos de crédito destinados a pessoas singulares: crédito hipotecário e crédito aos consumidores
  - Custos do crédito
    - Taxa de juro, tipos e determinantes da taxa de juro
    - Outros encargos com o crédito: comissões, despesas e seguros
    - Montante Total Imputado ao Consumidor (MTIC)
    - Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG)
    - Limites máximos à TAEG e usura nos contratos de crédito aos consumidores
  - Reembolso do crédito
    - Prazo do contrato
    - Modalidades de reembolso
    - Plano financeiro do empréstimo

- Garantias do crédito e seguros
    - Tipos de garantias (garantias reais e pessoais)
    - Seguros relacionados com o crédito aos consumidores
  - Caracterização do mercado de crédito em Portugal
  - Categorias de contratos de crédito aos consumidores
    - Crédito pessoal
    - Crédito automóvel
    - Cartão de crédito
    - Linha de crédito
    - Conta corrente bancária
    - Facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito
  - Deveres a observar na comercialização de contratos de crédito aos consumidores
    - Deveres de conduta
    - Deveres de informação:
      - Informação pré-contratual
      - Informação a especificar no contrato de crédito
    - Dever de assistência ao consumidor
    - Dever de avaliação da solvabilidade
      - Elementos e documentos necessários
      - Mecanismos de recolha e validação da informação necessária
      - Central de Responsabilidades de Crédito
    - Vendas associadas facultativas
  - Deveres a observar na vigência de contratos de crédito aos consumidores
    - Informação a prestar na vigência do contrato de crédito
    - Direito de livre revogação
    - Contrato de crédito coligado
    - Reembolso antecipado
    - Renegociação do contrato
    - Deveres no acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento (PARI)
    - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)
    - Regime da mora
    - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)
    - Resolução dos contratos de crédito, execução judicial e insolvência
- 

Este referencial já não se encontra em vigor

9856

**Intermediação de crédito**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Caracterizar o âmbito da atividade de intermediário de crédito e os vários tipos de intermediários de crédito.
- Identificar os requisitos gerais e específicos de acesso à atividade de intermediário de crédito.
- Reconhecer as regras aplicáveis à prestação de serviços de intermediação de crédito e de consultoria relativamente a contratos de crédito.
- Caracterizar os procedimentos de reclamação e de resolução alternativa de litígios.

**Conteúdos**

- Noções gerais sobre a atividade de intermediário de crédito
  - Atividade dos intermediários de crédito
    - Âmbito da atividade
    - Limites à atividade
    - Distinção de figuras afins
  - Categorias de intermediários de crédito
    - Intermediário de crédito vinculado
    - Intermediário de crédito a título acessório
    - Intermediário de crédito não vinculado
- Requisitos de acesso à atividade de intermediário de crédito
  - Requisitos gerais
    - Autorização
    - Idoneidade
    - Conhecimentos e competências
    - Organização comercial e administrativa
    - Responsabilidade civil profissional
    - Incompatibilidades
    - Registo junto do Banco de Portugal
  - Requisitos específicos
    - Intermediário de crédito vinculado e a título acessório
    - Intermediário de crédito não vinculado
- Regras relativas ao exercício da atividade de intermediário de crédito
  - Regras gerais
    - Deveres gerais de conduta
    - Limites à receção e entrega de valores aos clientes
    - Proibição de representação e de prestação de serviços por terceiros
    - Prestação de informação aos mutuantes
    - Direito à informação dos intermediários de crédito
    - Prestação aos clientes de informação sobre a atividade de intermediário de crédito
    - Prestação aos clientes de informação prévia à prestação de serviços de intermediação de crédito
    - Publicidade relativa à atividade de intermediário de crédito
    - Publicidade relativa a produtos de crédito
    - Prevenção e gestão de conflitos de interesses
    - Dever de segredo
  - Regras específicas aplicáveis aos intermediários de crédito vinculados e a título acessório
    - Remuneração
    - Contrato de vinculação com os mutuantes
  - Regras específicas aplicáveis aos intermediários de crédito não vinculados
    - Deveres específicos de conduta
    - Remuneração
    - Contrato de intermediação de crédito com o cliente
- Regras aplicáveis à prestação de serviços de consultoria relativamente a contratos de crédito
  - Deveres de informação
  - Outros deveres na prestação de serviços de consultoria
- Procedimentos de reclamação e de resolução alternativa de litígios

8598

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8599

## Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

8600

### Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

10672

### Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

Este referencial já não  
se encontra em vigor