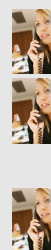
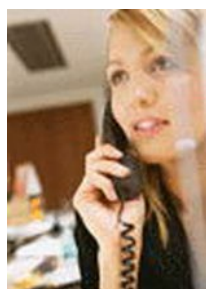


## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**346 . Secretariado e Trabalho Administrativo**

**346035 - Técnico/a Administrativo/a**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

191,25

**Publicação e atualizações**

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

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2009 com entrada em vigor a 29 de março de 2010.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 41 de 08 de novembro de 2010 com entrada em vigor a 08 de fevereiro de 2011.

3ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2011 com entrada em vigor a 15 de julho de 2011.

4ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

5ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 3 de 22 de janeiro de 2014 com entrada em vigor a 22 de abril de 2014.

6ª Actualização 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.

7ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

8ª Actualização 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.

9ª Actualização 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.

10ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

---

---

**Observações**

---

Este referencial já não  
se encontra em vigor

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Organizar e executar tarefas administrativas relativas ao funcionamento de uma empresa ou serviço público.

### Atividades Principais

- Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa ou serviço público, utilizando equipamento informático e equipamento e utensílios de escritório.
- Atender e informar o público interno e externo à empresa ou serviço público.
- Efetuar a gestão do economato da empresa ou serviço público.
- Organizar e executar tarefas administrativas de apoio à atividade comercial da empresa.
- Executar tarefas de apoio à contabilidade geral da empresa ou serviço público, nomeadamente analisar e classificar a documentação, de forma a sistematizá-la para posterior tratamento contabilístico.
- Executar tarefas administrativas de apoio à gestão de recursos humanos.

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)	100
Psicologia e Sociologia (ver programa)	200
<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
0649	1	Estrutura e comunicação organizacional	50	4,50
0651	2	Técnicas de digitação	50	4,50
6225	3	Técnicas de normalização documental	25	2,25

0653	4	Arquivo - organização e manutenção	25	2,25
0755	5	Processador de texto - funcionalidades avançadas	25	2,25
0656	6	Técnicas documentais em língua portuguesa	50	4,50
0661	7	Circuito documental na organização	25	2,25
0654	8	Ficheiros de contactos - organização e manutenção	25	2,25
0695	9	Gestão informatizada de documentos	50	4,50
0563	10	Legislação comercial	25	2,25
6223	11	Direito aplicado às empresas - algumas especificidades	25	2,25
0670	12	Contrato de compra e venda	25	2,25
0668	13	Ficheiros de armazém e contas correntes	25	2,25
0672	14	Gestão económica das compras	25	2,25
0571	15	Aplicações informáticas de gestão - área comercial	25	2,25
0658	16	Língua inglesa - comunicação administrativa	50	4,50
0659	17	Língua inglesa - documentação comercial	50	4,50
0666	18	Noções básicas de fiscalidade e impostos sobre o consumo	50	4,50
6227	19	Tributação das pessoas coletivas (IRC)	25	2,25
6222	20	Introdução ao código de contas e normas contabilísticas	25	2,25
6214	21	Sistema de Normalização Contabilística	25	2,25
6216	22	Modelos de demonstrações financeiras	50	4,50
0664	23	Aplicações informáticas de contabilidade	25	2,25
0674	24	Função pessoal - legislação laboral	25	2,25
0676	25	Legislação fiscal na função pessoal	25	2,25
8534	26	Sistema de segurança social	25	2,25
0677	27	Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão	25	2,25
0678	28	Recursos Humanos - processamento de vencimentos	25	2,25
0673	29	Controlo de tesouraria	25	2,25
0704	30	Atendimento - técnicas de comunicação	25	2,25
1602	31	Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores	50	4,50
6736	32	Recursos humanos – relatório único	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			1025	92,25

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

Bolsa de UFCD

Código	Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
6228	33 Organização de eventos nacionais e internacionais	25	2,25
6229	34 Código dos contratos públicos: a execução dos contratos	25	2,25
6221	35 Contabilidade pública	25	2,25
6230	36 Regime de contrato de trabalho em funções públicas	25	2,25
6231	37 Língua espanhola - comunicação administrativa	50	4,50
0679	38 Recursos humanos - balanço social	25	2,25
0698	39 Língua francesa - comunicação administrativa	50	4,50
6900	40 Língua alemã - comunicação administrativa	50	4,50
6901	41 Língua italiana - comunicação administrativa	50	4,50
6232	42 Língua espanhola - documentação comercial	50	4,50
0699	43 Língua francesa - documentação comercial	50	4,50
6903	44 Língua alemã - documentação comercial	50	4,50
6904	45 Língua italiana - documentação comercial	50	4,50
7852	46 Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	47 Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	48 Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	49 Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	50 Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	51 Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	52 Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
10672	53 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>1125</b>	<b>101,25</b>

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
<p>A formação em contexto de trabalho nos cursos profissionais está integrada na componente de formação tecnológica.</p> <p>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.</p>	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.

Este referencial já não se encontra em vigor

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

<b>0649</b>	<b>Estrutura e comunicação organizacional</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Classificar a organização.</li> <li>Interpretar a estrutura organizacional.</li> <li>Reconhecer os princípios da comunicação organizacional.</li> <li>Identificar e caracterizar as funções internas à organização.</li> <li>Definir conceitos de qualidade.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- Organização
  - Conceito e tipos
- Empresa
  - Conceito
  - Objectivos e papel na sociedade
  - Elementos constitutivos
  - Noções de qualidade
    - Gestão da qualidade
    - Certificação
    - Princípios da qualidade
    - Sistema de gestão da qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001: 2000
    - Segurança, Higiene e Saúde
    - Organização do posto de trabalho
    - Gestão do espaço e do tempo
- Classificar a organização
  - Dimensão
  - Propriedade
  - Ramo de actividade
- Estrutura organizacional
  - Conceito e tipos
  - Representação gráfica e análise
- Comunicação organizacional
  - Conceito, tipos e intervenientes
  - A comunicação eficaz: regras e efeitos
- Funções
  - Produção
  - Comercial
  - Pessoal
  - Financeira
  - Planeamento Estratégico



0651

## Técnicas de digitação

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Adotar uma postura correta no posto de trabalho.
- Reconhecer os métodos e as técnicas de digitação.

### Conteúdos

- Ergonomia do posto de trabalho
  - Correcto posicionamento
  - Adaptação do mobiliário
- Tipos de teclado
  - Partes constituintes, respetivos elementos e suas funções
  - Principais funções automáticas
- Formas de digitação
  - Digitação na fila guia
    - Distribuição dos dedos pelo teclado
    - Capacitar a prática de pulsação
    - Uso e controlo da barra de espaços
    - Ginástica digitativa
  - Digitação na fila superior
  - Digitação na fila inferior
  - Digitação na fila dos algarismos
  - Velocidade de execução
  - Concentração no texto e no teclado

6225

## Técnicas de normalização documental

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar as normas documentais.

### Conteúdos

- Normalização
  - Principais normas
    - NP 5; NP 6; NP 7; NP 9; NP 13; NP 17; NP 950
  - Tipo de letra
    - Mancha de escrita
    - Marginação
    - Entrelinhamento e espaçamento
    - Centragem vertical e horizontal
- Técnicas de elaboração de documentação
  - Conceito e funções dos documentos
  - Classificação dos documentos
  - Tipos de documentos
    - Textos e relatórios
    - Cartas/Ofícios
    - Sobrescrito
    - Nota de serviço
    - Memorando
    - Comunicado/Comunicação/Nota informativa/Informação
    - Outros documentos

0653

**Arquivo - organização e manutenção**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e aplicar as regras de funcionamento do arquivo, de acordo com as técnicas de tratamento de informação documental.

**Conteúdos**

- Arquivo – conceitos fundamentais
  - Conceito, funções e características do arquivo
  - Tipologia da documentação interna e externa (processos, registos, coleções e dossiês temáticos)
  - As unidades arquivísticas: constituição, ordenação e tipos
  - Transferência/Incorporação de documentos
- Arquivo como sistema de informação
  - Operações com arquivos (recolha, separação, receção, registo, análise, tratamento, registo/descrição, despacho/difusão, expedição e arquivo)
  - Técnicas e métodos de arquivo
  - Sistemas de classificação dos documentos/codificação
  - Formas de recuperação e controlo dos registos
  - Actualização do arquivo
  - Prazos de conservação de documentos (utilidade, legalidade e historicidade)
  - Equipamentos de arquivo
  - Plano de arquivo
- Novas tecnologias em arquivo
  - Sistemas magnéticos, óticos e micrográficos
  - Utilidade da micro-informática na gestão da documentação

0755

**Processador de texto - funcionalidades avançadas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

0656

**Técnicas documentais em língua portuguesa**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar as regras da norma linguística na comunicação escrita.

**Conteúdos**

- Comunicação escrita e norma linguística
  - Importância da comunicação escrita na organização
  - Detecção e correção de erros na comunicação escrita
  - Dicionários e Prontuário
- Técnicas de elaboração de documentação
  - Partes constituintes de cada documento
  - Assuntos usualmente tratados

0661

**Circuito documental na organização**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os tipos de documentos existentes na organização, quer internos, quer externos.
- Aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido.
- Utilizar adequadamente os equipamentos associados ao circuito documental.

**Conteúdos**

- Tipologia da documentação interna e externa
  - Correspondência recebida
  - Correspondência expedida
  - Circuito da documentação interna
- Utilização de equipamento
  - Fotocopiadora
  - Máquina de encadernar
  - *Scanner*
  - Fax
  - Máquina de destruir papel
- Tratamento do correio recebido
  - Separação
  - Abertura
  - Registo
  - Distribuição
  - Despacho
- Tratamento do correio expedido
  - Verificação
  - Registo
  - Selecção
  - Dobrar/Envelopar
  - Pesagem/Expedição
- Correio Electrónico
  - Tratamento (recebido/expedido/arquivo)
- Procedimentos de qualidade
  - Normas internas do circuito de documentação
  - Níveis de acessibilidade à correspondência recebida
  - Fichas de controlo dos procedimentos

0654

### Ficheiros de contactos - organização e manutenção

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar, executar e gerir ficheiros.

#### Conteúdos

- Conceito e tipos
- Funções
- Operações com ficheiros
- Recolha e registo de dados
  - Clientes
  - Fornecedores
  - Visitantes
  - Confidenciais
  - Pessoal

0695

### Gestão informatizada de documentos

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar ferramentas eletrónicas na gestão documental.

#### Conteúdos

- Bases de Dados ( Excel e Access)
- PDF
- Digitalização

0563

### Legislação comercial

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Interpretar a legislação comercial relevante para a atividade da empresa.

#### Conteúdos

- Noções fundamentais de Direito
  - As fontes de Direito
  - Características da norma jurídica
  - Distinção entre direito público e direito privado
- A empresa e o Direito
  - Tipos de empresas
    - Singulares
      - Empresário em nome individual
      - EIRL
    - Colectivas
      - Sociedades comerciais
        - Sociedade em nome colectivo
        - Sociedade por quotas
        - Sociedade em comandita
        - Sociedade anónima
        - Sociedade unipessoal
      - Sociedades civis
- Contratos comerciais mais usuais
  - Contrato de compra e venda
  - Contrato de locação
  - Contrato de prestação de serviços

6223

Direito aplicado às empresas - algumas especificidades

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar contratos comerciais especiais.
- Reconhecer legislação de proteção à propriedade industrial.
- Identificar processos de recuperação e de insolvência de empresas.

**Conteúdos**

- Contratos comerciais especiais
  - O contrato de agência
  - O contrato de concessão
  - O contrato de franquia (*franchising*)
  - O contrato de *leasing*
- Propriedade industrial
  - Protecção das empresas
  - Propriedade industrial
  - Direito da Concorrência
- Insolvência
  - Processos de recuperação
  - Processos de insolvência

0670

Contrato de compra e venda

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Preencher documentação relativa ao contrato de compra e venda.

**Conteúdos**

- Fases do processo de compra e venda
  - Encomenda
  - Entrega
  - Liquidação
  - Pagamento
- Condições do processo de compra e venda
  - Qualidade e quantidade
  - Entrega
  - Preço
  - Pagamento/Recebimento
- Outros documentos comerciais
  - Cheque
  - Letra
  - Livrança
  - Proposta de Desconto
  - Proposta de Cobrança

0668

### Ficheiros de armazém e contas correntes

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Executar o apoio administrativo e logístico, associado à função de aprovisionamento.

#### Conteúdos

- Ficheiro de armazém
  - Códigos
  - Mercadorias
  - Armazenagens
  - Arquivo
- Valorimetria das existências
  - FIFO
  - Custo médio ponderado
- Contas correntes
  - Conceito e tipos
  - Bancárias
  - Clientes
  - Fornecedores
  - Mercadorias

0672

### Gestão económica das compras

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar regras de gestão económica das compras.

#### Conteúdos

- Gestão económica dos stocks
  - Lote económico
  - Ponto de encomenda
  - Gráfico “dente de serra”
- Classificação dos *stocks*
  - Método ABC

0571

### Aplicações informáticas de gestão - área comercial

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer as aplicações informáticas disponíveis para a área comercial.
- Executar documentos comerciais em suporte informático.

#### Conteúdos

- Aplicações informáticas
  - As aplicações informáticas e as organizações
  - As possibilidades das aplicações informáticas
- Aplicação informática
  - Apresentação do *software*
  - Aplicação de Gestão Comercial

0658

### Língua inglesa - comunicação administrativa

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em inglês.
- Redigir documentação de caráter administrativo na língua inglesa.
- Aplicar o vocabulário de atendimento na língua inglesa.

#### Conteúdos

- Comunicação escrita em língua inglesa
  - Tradução e retroversão
  - Documentação administrativa
- Comunicação telefónica
  - Identificação de interlocutor
  - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
  - Saudação/Apresentação
  - Estabelecer diálogos
  - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
  - Cargos
  - Funções
  - Departamentos

0659

### Língua inglesa - documentação comercial

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os documentos comerciais e redigi-los em inglês.
- Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

#### Conteúdos

- Documentação comercial – inglês técnico
  - Formas e normas documentais
  - Documentação comercial
    - Encomenda
    - Factura
    - Nota de débito e de crédito
    - Recibo
    - Cheque
    - Letra
- Terminologia específica
  - Importação/Exportação
  - Bancos
  - Encomendas
  - Vendas
  - Transportes
  - Descontos
  - *Incoterms*
  - Pagamentos

0666

**Noções básicas de fiscalidade e impostos sobre o consumo**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar, interpretar e aplicar os principais conceitos de fiscalidade.
- Identificar os princípios subjacentes ao Imposto sobre o valor acrescentado (IVA).

**Conteúdos**

- Actividade financeira do Estado
  - Receitas públicas
    - Receitas coativas e receitas voluntárias
    - Receitas patrimoniais e receitas creditivas
  - Reforma da tributação indireta
  - Adopção do IVA como modelo comunitário de tributação
- Direito fiscal
  - Natureza e fontes do direito fiscal
- Impostos
  - Noção e fases do imposto
  - Tributação direta e tributação indireta
  - Classificação dos impostos
  - Finalidades fiscais e extra finais dos impostos
  - Objectivos da tributação
  - Benefícios fiscais
- Características dos impostos
  - Impostos gerais sobre o consumo
  - Imposto plurifásico não cumulativo
  - Método de funcionamento do imposto
  - Neutralidade do imposto
  - IVA e o princípio do destino
- Incidência dos impostos
  - Incidência real ou objectiva
  - Incidência pessoal ou subjectiva
  - Localização das prestações de serviços
  - Serviços relacionados com imóveis
  - Transporte intracomunitário de bens
  - Casos particulares
  - Isenções
  - Valor tributável
  - Taxas
  - Direito à dedução e apuramento de imposto
  - Reembolsos
  - Sujeitos passivos mistos
  - Obrigações
  - Regimes especiais
  - Regime do IVA nas transacções intracomunitárias

6227

**Tributação das pessoas coletivas (IRC)**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir os conceitos afetos ao imposto sobre o rendimento de pessoas coletivas (IRC).

**Conteúdos**

- Incidência do IRC
  - Incidência real ou objectiva
  - Incidência pessoal ou subjectiva
  - Base do imposto
  - Entidades que exercem a título principal uma atividade industrial, comercial ou agrícola
  - Entidades não residentes com estabelecimento estável em território português
- Isenções do IRC
  - Isenções reais
  - Isenções pessoais
- Apuramento da matéria colectável
  - Obrigações declarativas em termos genéricos



6222

### Introdução ao código de contas e normas contabilísticas

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Executar lançamentos contabilísticos.

#### Conteúdos

- Código das contas (CC)
  - Meios Financeiros Líquidos
  - Contas a Receber e a Pagar
  - Inventários e Ativos Biológicos
  - Investimentos
  - Capital, reservas e resultados transitados
  - Gastos
  - Rendimentos
  - Resultados
- Lançamentos contabilísticos
  - Debitar e Creditar
  - Operações com as contas

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 Relatório Financeiro (NCRF)
  - Norma Contabilística e de Relatório 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

0664

### Aplicações informáticas de contabilidade

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar uma aplicação informática de contabilidade.

#### Conteúdos

- Aplicações informáticas
  - As aplicações informáticas e as organizações
  - As possibilidades das aplicações informáticas
- Aplicação informática
  - Apresentação do *software*
  - Aplicação de contabilidade

0674

### Função pessoal - legislação laboral

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar a legislação laboral na área da contratação geral do trabalho.

#### Conteúdos

- Função pessoal
  - Conceito
  - Objectivos
  - Tarefas
  - Interação entre pessoal e organização
- Direito de trabalho
  - Conceito e princípios gerais
  - Direitos e deveres das partes
- Contrato de trabalho
  - Elementos essenciais a um contrato
  - Formas de cessação
  - Condições de celebração e de caducidade do contrato de trabalho a termo
  - Duração e organização do tempo de trabalho: férias e faltas
  - Vicissitudes contratuais

0676

## Legislação fiscal na função pessoal

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Interpretar e aplicar a legislação fiscal na função pessoal.

### Conteúdos

- Legislação fiscal
  - Conceito de direito fiscal
  - Fontes do direito fiscal
- Imposto sobre o rendimento de pessoas singulares (IRS)
  - Implicações para o sujeito passivo
  - Repercussão na empresa
  - Estrutura deste imposto
  - Determinação do rendimento colectável
- Restantes contribuições
  - Imposto de selo
  - Outros impostos

8534

## Sistema de segurança social

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Caracterizar o sistema de segurança social em Portugal.
- Caracterizar os regimes de relação jurídica de vinculação e contributiva.
- Interpretar a documentação obrigatória do sistema social.

### Conteúdos

- Segurança social em Portugal
  - Direito à segurança social
  - Princípios básicos
  - Regime geral contributivo do Sistema Previdencial
  - Regime geral dos trabalhadores por conta de outrem
- Relação jurídica de vinculação: Regime e documentação obrigatória
- Relação jurídica contributiva: Regime e documentação obrigatória
- Folha de contribuições
- Incidência contributiva
- Isenções
- Taxas contributivas
- Trabalhadores integrados em categorias ou situações específicas

0677

## Recursos humanos - processos de recrutamento, seleção e admissão

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Executar tarefas de apoio administrativo ao recrutamento, seleção e admissão de pessoal.

### Conteúdos

- Técnicas de recursos humanos
  - A diferença entre recrutar e seleccionar
  - Necessidades de recrutamento
    - Diferentes tipos de recrutamento (externo e interno)
- Fases do recrutamento e selecção
  - Diversas fontes de recrutamento (anúncios, bolsa de candidaturas, contactos, sites e outros)
  - Fases e instrumentos de selecção
    - Triagem curricular
    - Os testes e as entrevistas
    - Comunicação de resultados
- Admissão de pessoal
  - Acolhimento na empresa
  - Abertura do processo
  - Processos individuais de pessoal
- Base de dados do pessoal
  - Organização e Manutenção

0678

## Recursos Humanos - processamento de vencimentos

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Executar o cálculo de remunerações e processar o respetivo pagamento.

### Conteúdos

- A diferença entre Remuneração e Retribuição
- Outros abonos
- Assiduidade
- Comissões
- Outros abonos sujeitos ou isentos de TSU e IRS
- Remuneração base
- Trabalho suplementar
- Remuneração bruta
- Regime de férias, feriados e faltas
- Mútuo acordo e compensação por caducidade do contrato
- Regime de contribuição para a Segurança Social
- Impostos
- Descontos facultativos
- Remuneração líquida
- Emissão de recibos
- Pagamento de remunerações
  - Transferência bancária
  - Emissão de cheque

0673

Controlo de tesouraria

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Executar o controlo de tesouraria utilizando a folha de cálculo.

**Conteúdos**

- Controlo de tesouraria
  - Objectivos
  - Natureza do controlo
  - Processos de controlo
- Sistema de controlo
  - Características
  - Fases
  - Condições de eficácia
- Instrumento de controlo
  - Planeamento estratégico
  - Planeamento operacional
  - Análise dos desvios
- Tarefas de tesouraria
  - Recebimentos
  - Cobranças
  - Pagamentos
  - Controlo
  - Orçamento de tesouraria

0704

Atendimento - técnicas de comunicação

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

**Conteúdos**

- Etapas do atendimento
  - Acolhimento
    - Diferentes tipos de contextos
    - Diferentes tipos de públicos
    - Características essenciais do atendedor
    - Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
    - Escuta ativa
    - Alinhamento com o contexto organizacional
    - Resolução / Encaminhamento da situação
    - Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
  - Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento
  - Facilitadores de comunicação

1602

**Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores.

**Conteúdos**

- Natureza dos conflitos
- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Modos de lidar com os conflitos
- Propostas de solução
- Razões que provocam a insatisfação do cliente
- Gestão da agressividade dos clientes
- Gestão emocional
- Quadro de competência emocional
- Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações
- Percepção da reclamação e análise de potenciais causas utilizando o diagrama de causa a efeito
- Atitudes de base a uma comunicação eficaz e eficiente
- Negociação e reconhecimento das atitudes pessoais potenciadoras do acordo através da gestão construtiva de desacordos
- Conceitos e caracterização da confiança e suspeição

6736

**Recursos humanos – relatório único**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Preencher e analisar o relatório único, dando cumprimento às obrigações legais.

**Conteúdos**

- Relatório Único
  - Anexo A – Quadro de pessoal/reportado ao mês de Outubro
  - Anexo B – Fluxo de entrada ou saída de trabalhadores
  - Anexo C – Relatório anual da formação contínua
  - Anexo D – Relatório anual da atividade do serviço de segurança e saúde no trabalho
  - Anexo E – Greves
  - Anexo F – Informação sobre prestadores de serviço

6228

## Organização de eventos nacionais e internacionais

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer o papel do apoio administrativo nos diferentes tipos de eventos nacionais e internacionais.
- Identificar e aplicar as regras protocolares.

### Conteúdos

- Organização de eventos internacionais
- Os vários tipos de reuniões
  - Cimeiras
  - Negociações
  - Seminários
  - Congressos
  - Conferências
  - Colóquios/Palestras
  - Simpósios
  - *Workshops*
- Funções da comissão organizadora
- Funções do secretariado
- Lei das Precedências do Protocolo do Estado Português (Lei nº 40/2006)
- Regras protocolares
- O Protocolo da União Europeia
- Planeamento e organização
  - Objectivos do evento
  - Participantes – nacionais e estrangeiros
  - Organização das mesas de honra
  - Participação de entidades oficiais, públicas ou privadas
  - Programa do evento
  - Elaboração de convites
  - Programa social para participantes e acompanhantes
  - Organização das refeições
  - Como sentar os convidados à mesa
  - Recepção de convidados e participantes no aeroporto
  - Ofertas
  - Colocação de bandeiras

6229

## Código dos contratos públicos: a execução dos contratos

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as normas do Código dos Contratos Públicos referentes à fase de execução.

### Conteúdos

- A formação dos contratos públicos
  - Cumprimento das obrigações de transposição das Diretivas Comunitárias
  - Identificação das decisões a tomar (critérios de escolha), tipos de peças do procedimento e suas fases
- Noção e natureza dos contratos administrativos
  - Distinção entre contrato público e administrativo
  - Reconhecimento e aplicação dos índices de administratividade do CCP
  - Distinção entre contratos de colaboração e de atribuição
- Aspectos fundamentais dos contratos administrativos em geral
  - Formalidades da celebração dos contratos
  - Actos e declarações negociais na fase da execução
  - Violação das cláusulas do contrato (atrasos e incumprimentos)
  - Procedimentos de aplicação de sanções ao co-contratante
  - Actos e forma das notificações na fase de execução
- Os contratos administrativos em especial
  - Contratos empreitadas de obras públicas
  - Contratos de concessões de obras públicas e de serviços públicos
  - Contratos de aquisição de bens
  - Contratos de aquisição de serviços

6221

### Contabilidade pública

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar e aplicar as regras da contabilidade pública.

#### Conteúdos

- Enquadramento da reforma da administração financeira do estado
- Serviços públicos (Tipos de regime)
- Contabilidade Pública (Noção e objectivos)
- Receitas e despesas públicas
  - Conceito e tipos
  - Classificação orçamental
  - Princípios que condicionam a liquidação das despesas
- Orçamento do Estado
  - Noção. Princípios e regras a observar na sua elaboração
  - Execução do orçamento: regras a observar, dotações orçamentais, duodécimos e cabimentos
  - Alterações orçamentais
- Orçamento dos serviços
- Orçamento por actividades
- Orçamentos privativos
- Realização da despesa
  - Princípios e regras fundamentais
  - Fases e procedimentos

6230

### Regime de contrato de trabalho em funções públicas

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar legislação sobre o regime de contrato de trabalho em funções públicas (RCTFP).

#### Conteúdos

- A introdução do contrato de trabalho na Administração Pública e as suas especificidades
- A articulação do RCTFP com a Lei nº12-A/2008, de 27 de Fevereiro (LVCR)
- Fontes de direito do contrato de trabalho em funções públicas
- O contrato de trabalho em funções públicas
  - Formação do contrato
  - Direitos, deveres e garantias das partes
  - Contrato a termo (pressupostos, duração, regras especiais, direito transitório)
- A prestação do trabalho e os novos regimes de duração e organização do tempo de trabalho
- A redução da atividade e suspensão do contrato: factos que a determinam, licenças, pré-reforma
- A cessação do contrato de trabalho em funções públicas: modalidades de cessação e regimes aplicáveis
- As estruturas de representação coletiva dos trabalhadores: comissões de trabalhadores e associações sindicais
- Direitos de exercício coletivo: direito de associação sindical e greve
- A contratação coletiva
  - Instrumentos de regulamentação coletiva de trabalho, representação e legitimidade das associações sindicais
  - Resolução de conflitos coletivos, vigência dos acordos coletivos de trabalho, caducidade e arbitragem necessária
- A lei preambular do RCTFP



6231

### Língua espanhola - comunicação administrativa

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em espanhol.
- Redigir documentação de carácter administrativo em língua espanhola.
- Aplicar o vocabulário de atendimento em língua espanhola.

#### Conteúdos

- Comunicação escrita em língua espanhola
  - Tradução e retroversão
  - Documentação administrativa
- Comunicação telefónica
  - Identificação de interlocutor
  - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
  - Saudação/Apresentação
  - Estabelecer diálogos
  - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
  - Cargos
  - Funções/Departamentos

0679

### Recursos humanos - balanço social

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Preencher e analisar o balanço social, dando cumprimento às obrigações legais.

#### Conteúdos

- Conceito e objectivo
- Requisitos
- Estrutura
- Recolha de dados
- Redacção para análise
- Versão final
- Comparação de dados/indicadores estatísticos

0698

### Língua francesa - comunicação administrativa

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em francês.
- Redigir documentação de caráter administrativo na língua francês.
- Aplicar o vocabulário de atendimento na língua francesa.

#### Conteúdos

- Comunicação escrita em língua francesa
  - Tradução e retroversão
  - Documentação Administrativa
- Comunicação Telefónica
  - Identificador do interlocutor
  - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
  - Saudação/Apresentação
  - Estabelecer diálogos
  - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
  - Cargos
  - Funções
  - Departamentos

6900

### Língua alemã - comunicação administrativa

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em alemão.
- Redigir documentação de caráter administrativo em língua alemã.
- Aplicar o vocabulário de atendimento em língua alemã.

#### Conteúdos

- Comunicação escrita em língua alemã
  - Tradução e retroversão
  - Documentação administrativa
- Comunicação telefónica
  - Identificação de interlocutor
  - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
  - Saudação/Apresentação
  - Estabelecer diálogos
  - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
  - Cargos
  - Funções
  - Departamentos

6901

### Língua italiana - comunicação administrativa

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar os princípios da compreensão e expressão oral e escrita em italiano.
- Redigir documentação de carácter administrativo em língua italiana.
- Aplicar o vocabulário de atendimento em língua italiana.

#### Conteúdos

- Comunicação escrita em língua italiana
  - Tradução e retroversão
  - Documentação administrativa
- Comunicação telefónica
  - Identificação de interlocutor
  - Estabelecer diálogos
- Vocabulário de atendimento
  - Saudação/Apresentação
  - Estabelecer diálogos
  - Simulação de situações diversas de atendimento
- Estrutura orgânica da empresa
  - Cargos
  - Funções
  - Departamentos

6232

### Língua espanhola - documentação comercial

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os documentos comerciais e redigi-los em espanhol.
- Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

#### Conteúdos

- Documentação comercial – espanhol técnico
  - Formas e normas documentais
  - Documentação comercial
    - Encomenda
    - Factura
    - Nota de débito e de crédito
    - Recibo
    - Cheque
    - Letra
- Terminologia específica
  - Importação/Exportação
  - Bancos
  - Encomendas
  - Vendas
  - Transportes
  - Descontos
  - "Incoterms"
  - Pagamentos

0699

## Língua francesa - documentação comercial

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os documentos comerciais e redigi-los em francês.
- Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

### Conteúdos

- Documentação comercial - francês técnico
  - Formatos e normas documentais
  - Documentação Comercial
    - Encomenda
    - Factura
    - Nota de débito e de crédito
    - Recibo
    - Cheque
    - Letra
- Terminologia específica
  - Importação/exportação
  - Bancos
  - Encomendas
  - Vendas
  - Transportes
  - Descontos
  - *Incoterms*
  - Pagamentos

6903

## Língua alemã - documentação comercial

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar os documentos comerciais e redigi-los em alemão.
- Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

### Conteúdos

- Documentação comercial – alemão técnico
  - Formas e normas documentais
  - Documentação comercial
    - Encomenda
    - Factura
    - Nota de débito e de crédito
    - Recibo
    - Cheque
    - Letra
- Terminologia específica
  - Importação/Exportação
  - Bancos
  - Encomendas
  - Vendas
  - Transportes
  - Descontos
  - "Incoterms"
  - Pagamentos

6904

**Língua italiana - documentação comercial**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os documentos comerciais e redigi-los em italiano.
- Identificar a terminologia específica associada à atividade comercial.

**Conteúdos**

- Documentação comercial – italiano técnico
  - Formas e normas documentais
  - Documentação comercial
    - Encomenda
    - Factura
    - Nota de débito e de crédito
    - Recibo
    - Cheque
    - Letra
- Terminologia específica
  - Importação/Exportação
  - Bancos
  - Encomendas
  - Vendas
  - Transportes
  - Descontos
  - "Incoterms"
  - Pagamentos

7852

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7853

## Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/opportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)
    - Descrição de uma ideia de negócio
  - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
- Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
  - Formas de recolha de informação
    - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
    - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
  - Tipo de informação a recolher
    - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
    - Os produtos ou serviços
    - O local, as instalações e os equipamentos
    - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
    - Os meios de promoção e os clientes
    - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
- Análise de experiências de criação de negócios
  - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
    - Por setor de atividade/mercado
    - Por negócio
  - Modelos de negócio
    - Benchmarking
    - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
    - Parceria de outsourcing
    - Franchising
    - Estruturação de raiz
    - Outras modalidades
- Definição do negócio e do target
  - Definição sumária do negócio
  - Descrição sumária das atividades
  - Target a atingir
- Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
  - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
  - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
  - Banca, apoios privados e capitais próprios
  - Parcerias
- Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
  - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
  - Análise crítica do mercado
    - Estudos de mercado
    - Segmentação de mercado
  - Análise crítica do negócio e/ou produto
    - Vantagens e desvantagens
    - Mercado e concorrência
    - Potencial de desenvolvimento

- Instalação de arranque
  - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
    - o Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
      - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
      - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
- 

Este referencial já não  
se encontra em vigor

7854

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

7855

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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



## Conteúdos

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

8598

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8599

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

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

8600

### Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

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

- Aprovisionamento e gestão de stocks - Nicolau Miguel M. Almeida, Portalegre, Edição do Autor, 1997
- Arquivística – teoria e prática de uma ciência da informação - Armando Malheiro de Silva, Fernanda Ribeiro, Júlio Ramos e Manuel Luís Real, Porto, Edições Afrontamento, 1999
- Atendimento do público - Fernando Melro, Lisboa, Instituto do Emprego Formação Profissional, 1991
- Better English pronunciation -J.D. O'connor, Cambridge University Press, 1999
- Chefia na empresa (A) - Gillian Grenfell, James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1992
- Código do imposto sobre o rendimento - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Código do imposto sobre o valor acrescentado - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Como escrever cartas eficazes - Gastón Torriente, Lisboa, Edições CETOP
- Como fazer minutas e actas de reuniões - Jennie.Hawthorne, Edições Cetop. Lisboa, 1998
- Como organizar o arquivo - Giuseppe Continolo, Editorial Pórtico, Lisboa, 1972
- Como preparar um relatório - Alan Barker, Mem Martins, Lyon Multimédia Edições, Lda, 1996
- Como redigir um curriculum vitae - Helena Silva e Catherine Huguet, Mem Martins, Publicações Europa América. s.d.
- Como tirar notas de maneira prática - Jean e Renée Simonet, Lisboa, Edições CETOP
- Como utilizar o telefone eficazmente - Brigitte Bouillierce, Françoise Rousseau, Mem Martins, Publicações Europa-América, 2003
- Company to company – a new approach to business correspondence in English - Andrew Littlejohn, Cambridge University Press, 1994
- Competitividade e recursos humanos - Maria João Rodrigues, Lisboa, Biblioteca de Economia, Publicações Dom Quixote
- Comunicação interna na empresa (A) - Vítor Almeida, Lisboa, Áreas Editora, 2003
- Constituição de sociedade por quotas e anónimas – guia prático - José Maria Mendes, Porto, Ecla Editora, 1995
- Correspondência inglesa - Helena Quintão Silva Lisboa, Escher, 1991
- Creative reading and writing - F. Meral, F & M. Fabre, Collier Macmillan: Cassell London, 1986
- Curso de direito das sociedades - Pinto Furtado, 2.ª Edição, Coimbra, Almedina Editora, 1986
- Dicionário da empresa - Ceneco, Porto, Rés Editora, 1983
- Dicionários. Prontuários. Gramáticas e Enciclopédias
- Direcção e organização do trabalho - Robert Eckles, James White Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1995
- Direito comercial 3.º Volume - Luís Brito Correia, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1984
- Direito comercial Vol. I Parte Geral - José de Oliveira Ascensão, Lisboa, Associação Académica da Faculdade de Direito de Lisboa, 1987
- Domínio administrativo e financeiro em Portugal: tendências, qualificação e formação (O) - Lisboa, IQF, 2002
- Effective meetings. The Sunday times business skill - Phil Hodgson & Jane Hodgson, Century Business, 1992
- Elaborar relatórios - J. Vidal- Hal, Mem Martins. Publicações Europa América, 1977
- Enciclopédia da secretária - Marina Editores. Setúbal, 1998
- English for secretaries - Oxford University Press, 1990
- Exercícios práticos de IRS/C - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Exercícios práticos de IRS/C - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Exercícios práticos de IVA - Miguel Silva Pinto, Maria da Conceição da Costa Lopes e José Manuel M. Marreiros, Áreas Editora
- Falência e insolvência – guia prático - António Mota Salgado, Lisboa, Editorial Notícias, 1987
- Gestão das pessoas, o novo papel dos recursos humanos nas organizações - Idalberto Chiavenato. Editora Campus
- Gestão de segurança e saúde no trabalho - Luís Freitas, Lisboa, Edições Universitárias Lusófonas
- Gestão do aprovisionamento - Miguel Braga, Lisboa, Editorial Presença, 1991
- Gestão dos stocks e compras - Lopes dos Reis e António Paulino, Lisboa, E.I. – Editora Internacional, 1994
- Gestos, cortesia, etiqueta, protocolo - Elisabete Andrade, Lisboa, Texto Editora, 2001
- Grammar in context – proficiency level English - Hugh Gethin, Collins ELT: London and Glasgow, 1993
- Guia de correspondência comercial - Ana Paula Campos e Maria João Esteves, Plátano – Ed. Técnicas, 2000.
- Guia prático das comunicações formais – correspondência comercial e administrativa - José Guedes, Ed. Estratégias criativas DICO. Vila Nova de Gaia, 2001
- Higiene, segurança e saúde e prevenção dos acidentes de trabalho - Fernando Cabral e Rui Veiga, Lisboa, Verlag Dashofer – Edições Profissionais

- Humanator - Pedro B. da Câmara (orgs), 4ª Edição revista e actualizada, Publicações Dom Quixote, Lisboa Editora, 2001
- Imagem e sucesso - Isabel Amaral, Lisboa, Verbo, 2005
- Introdução às técnicas de comunicação e expressão. Biblioteca prática do professor - J. Correia e David Pinto, Livraria Novidades Pedagógicas, 1978
- Language of business (the) – a course of English for business, Angela Mack, Great Britain: BBC English Courses, 1990
- Legislação comercial – colectâneas de legislação 1 - Aurora da Silva Neto, 12.ª Edição, Lisboa, Ediforum - Edições Jurídicas, 1997
- Legislação de direito fiscal - Marco Carvalho Gonçalves, Coimbra, Coimbra Editora, 2005
- Legislação do trabalho - Jorge e Almeida Leite e F. Jorge Coutinho, Coimbra Editora
- Lei uniforme dos cheques
- Longman dictionary of common errors - J. B Heaton & N.D.Turton, Longman Group UK Limited, 1987
- Making sense of English grammar - Jake Allsop, Cassell Publishers Limited., 1989
- Manual da secretária - Vera e Christina Hughes, Lisboa, Edições CETOP, 1990
- Manual de Higiene e Segurança do Trabalho – A. Miguel, Porto, Porto Editora
- Manual de segurança, construção, conservação e restauro de edifícios - Isabel Pinto, Lisboa, Edições Sílabo
- Manual para a gestão de documentos - Portugal-IAN/TT, IAN/ TT. Lisboa, 1998
- Manual prático da rececionista - Hazel Atkins, Mem Martins, Edições Cetop, 1990
- Memorandos - métodos e técnicas para a sua redacção - L. Sue Baugh, Edições CETOP, 1991
- Métodos quantitativos - Isabel Ferreira e outros, Lisboa, Texto Editora, 1996
- Modelos de cartas comerciais em Português e Inglês - Maria Fernanda Costa e, Miguel Batista, Mem Martins, Edições Cetop
- Normas portuguesas n.º 5, 7, 9, 13 e 950 - Instituto Português da Qualidade, Monte da Caparica
- Novo código do trabalho - Porto Editora
- Organização da empresa - Robert Eckles, James White, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1992
- Orientações técnicas para avaliação de documentação acumulada/Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre Tombo - elaborado por Ana Maria Sarmento Póvoas, Cecília Henriques, Maria João Pires de Lima, Portugal, Lisboa: I.A.N./T.T, Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, 1999
- Pesquisa na Internet para preenchimento de impressos da Segurança Social
- Planeamento estratégico - Eduardo Cruz, Lisboa, Texto Editora, 1990
- Práticas administrativas - Carlos Nabais, Lisboa, Editorial Presença, 1991
- Regulamento geral de higiene e segurança do trabalho nos estabelecimentos comerciais de escritório e serviços - Cadernos de Divulgação. MT, Lisboa
- Relatórios e correspondência com sucesso - Gordon R. Wainwright, Lisboa, Editorial Presença, 1994
- Right word, wrong word - L. G. Alexander, Longman English Grammar Series, 1994
- Segurança, higiene e saúde no local do trabalho. Conceitos - Américo Counhago e Luís Filipe Cardim, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional
- Sistema de Normalização Contabilística Explicado – João Rodrigues, Porto, Porto Editora
- Técnicas de organização empresarial (volume 2) - Hélder Viegas da Silva e Maria Adelaide Matos, Lisboa, Texto Editora
- Técnicas e comportamentos de chefia - José Casqueiro Cardim, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1996
- Telephone skills – essential telephone English - David A. Hough, Heinemann Publishers: Oxford, 1993
- Teoria e prática de correspondência - Isabel Pedrosa e Marília Pimentel Teixeira, Lisboa, Universidade Aberta, 2001
- Teoria geral de administração - I. Chiavenato, Brasil, McGraw-Hill, 1979
- TOE 1 – técnicas de organização empresarial - Hélder Viegas da Silva e Maria Adelaide Matos, Texto Editora
- Working with English idioms - David Peaty, Thomas Nelson and Sons Ltd, 1993