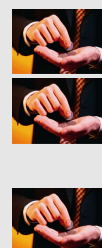


REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



Área de Educação e Formação

343 . Finanças, Banca e Seguros

Código e Designação do Referencial de Formação

343031 - Técnico/a Comercial Bancário/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

207,00

Publicação e atualizações

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

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) n.º 10 de 15 de março de 2020 com entrada em vigor a 15 de março de 2020.

Observações

1. Perfil de Saída

Descrição Geral

Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, efetuar operações bancárias, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.

Atividades Principais

- Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, de acordo com a estratégia e a política comercial e financeira da organização e das necessidades e expectativas dos clientes.
- Efectuar operações bancárias, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e as expectativas dos clientes.
- Colaborar na definição da estratégia e dos objetivos de comercialização dos produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, na implementação dos respetivos programas de promoção.
- Efectuar ou colaborar na prospeção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes.
- Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua atividade.

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	220
Francês ver programa iniciação ver programa continuação	
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
Total:	1000

* 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
Total:	500

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

Formação Tecnológica

Código ¹		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
0532	1	Negócio bancário e sistema financeiro	50	4,50
0533	2	Direito bancário	50	4,50
4360	3	Fiscalidade	25	2,25
0535	4	Técnicas e práticas empresariais	50	4,50

0536	5	Princípios da gestão aplicada	50	4,50
0537	6	Língua Inglesa - sistema bancário	50	4,50
0538	7	Meios de pagamento	50	4,50
0539	8	Contabilidade	50	4,50
0540	9	Contabilidade bancária	25	2,25
0541	10	Introdução ao cálculo financeiro	50	4,50
0542	11	Cálculo financeiro bancário - rendas e empréstimos	50	4,50
0543	12	Conceitos básicos de mercado financeiro e mercado monetário	50	4,50
0544	13	Mercado de capitais, transações e instrumentos	50	4,50
0545	14	Operações internacionais	50	4,50
0546	15	Língua inglesa - operações e caixa	25	2,25
0547	16	Conta e depósito bancário	50	4,50
0548	17	Produtos do mercado financeiro e alternativos	50	4,50
0549	18	Crédito por desconto a particulares e empresas	50	4,50
0550	19	Novos canais e serviços bancários	50	4,50
0551	20	Crédito bancário	25	2,25
0552	21	Crédito a particulares	50	4,50
0553	22	Crédito a empresas	50	4,50
0554	23	Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito	50	4,50
0555	24	Língua Inglesa - produtos e serviços	50	4,50
0556	25	Atendimento de clientes e vendas	50	4,50
0557	26	Negociação e cliente	50	4,50
0558	27	Noções de marketing	50	4,50
0559	28	Variáveis do marketing-mix	50	4,50
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica:			1300	117

Formação em Contexto de Trabalho	Horas	Pontos de crédito
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.	600 a 840	20,00

¹ 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

0532	Negócio bancário e sistema financeiro	Carga horária 50 horas
-------------	--	----------------------------------

Objetivo(s)	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecer as instituições que atuam no nosso sistema financeiro. Caracterizar as linhas gerais de regulamentação do sistema financeiro português. Exemplificar a atividade desenvolvida pelos diferentes tipos de instituições de crédito e sociedades financeiras. Identificar as principais condicionantes do negócio bancário.
--------------------	---

Conteúdos

- Sistema financeiro português
 - Introdução ao sistema financeiro
 - Evolução do sistema financeiro
 - Integração financeira na união europeia
 - Tendências do sistema financeiro português
 - Estrutura do sistema financeiro
- Sistema financeiro europeu
 - Organização e funcionamento
 - Política monetária única
- Normas prudenciais e de supervisão
 - Enquadramento
 - Regras prudenciais
 - Mecanismos de supervisão
 - Autorização de constituição de empresas financeiras
- Instituições de crédito e sociedades financeiras
 - Tipos de instituição de crédito e sociedades financeiras
 - Natureza e actividade
- Negócio bancário
 - Enquadramento
 - Abordagem macroeconómica

0533

Direito bancário

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os conceitos relativos ao contexto do direito bancário.
- Caracterizar os clientes bancários (pessoas singulares e colectivas) e as suas especificidades.
- Reconhecer o enquadramento jurídico da atividade bancária.
- Reconhecer o sistema fiscal português e a tributação dos diversos produtos bancários.

Conteúdos

- Contexto do direito bancário
 - Noção de direito bancário
 - Fontes de direito bancário
 - Autonomia do direito bancário
- Clientes bancários – pessoas singulares
 - Personalidade e capacidade jurídica
 - Incapacidades jurídicas de exercício
 - Menoridade
 - Interdição
 - Inabilitação
- Clientes bancários – pessoas coletivas
 - Personalidade e capacidade jurídicas – aquisição e extinção
 - Associações
 - Condomínios
 - Figuras funcionalmente idênticas às sociedades
- Pessoas coletivas – sociedades
 - Sociedades civis
 - Sociedades comerciais
 - Processo de constituição das sociedades
 - Contrato de sociedade
- Sociedades comerciais por quotas e anónimas
 - Sociedade comerciais por quotas – plurais
 - Sociedade comerciais por quotas – unipessoais
 - Sociedades anónimas
- Dinâmica das sociedades
 - Transformação, fusão e cisão de sociedades
 - Sociedades coligadas
 - Sociedades gestoras de participações sociais (SGPS)
 - Agrupamentos complementares de empresas (ACE)
 - Consórcios
- Contratos bancários
 - Contratos bancários
 - Garantia bancária autónoma
- Garantias do crédito bancário
 - Relações obrigacionais
 - Garantia geral das obrigações
 - Garantias especiais
- Garantias pessoais
 - Fiança
 - Aval
- Garantias reais
 - Hipoteca
 - Penhor
 - Consignação de rendimentos
- Processo contencioso e contencioso bancário
 - Créditos em mora e em contencioso
 - Regime de responsabilidade pelas dívidas
 - Acções judiciais cíveis
 - Regime jurídico penal do cheque
- Sigilo bancário
 - Caracterização
 - Regime jurídico – regra
 - Sanções decorrentes da violação do dever de sigilo

4360

Fiscalidade

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Interpretar e aplicar os principais aspetos e conceitos da fiscalidade.

Conteúdos

- Princípios da fiscalidade
- Noção de imposto
- Classificação dos impostos
- Tipos de imposto
 - IRS
 - IRC
 - IVA
 - Imposto de selo
 - IMI

0535

Técnicas e práticas empresariais

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os princípios básicos da organização e das funções empresariais.
- Identificar e aplicar as técnicas e práticas administrativas na organização.

Conteúdos

- Enquadramento jurídico - económico da empresa
 - Visão Sistémica da empresa
 - Classificação das empresas
 - Enquadramento legislativo
- As funções empresariais
 - As tarefas administrativas
 - A edificação da estrutura empresarial
 - As tarefas da direcção
 - Os Recursos Humanos
- O aprovisionamento
 - Função Aprovisionamento
 - Organização das compras
 - Gestão de *Stocks*
- Legislação e documentação empresarial
 - Noções básicas sobre contratos
 - Contrato de compra e venda
 - Operações bancárias
 - Títulos de crédito

0536

Princípios da gestão aplicada

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a evolução da gestão ao longo da história contemporânea.
- Identificar o papel do gestor como principal agente de mudança nas organizações.
- Identificar os novos ramos da gestão que vão emergindo na sociedade do conhecimento
- Identificar e utilizar os conceitos e ferramentas de gestão que permitem a conquista de vantagens competitivas sustentáveis.

Conteúdos

- A organização e o papel da gestão na sociedade moderna
 - A organização empresarial
 - Papel da gestão na sociedade moderna
- A organização num contexto dinâmico e competitivo
 - Meio envolvente e as forças dinamizadoras da mudança
 - A mudança e as organizações
 - A cultura organizacional
- Estruturas Operacionais
 - Estrutura interna da organização
- A organização e as pessoas
 - Motivação
 - Liderança
- Modelos de organização no futuro
 - As organizações que aprendem
 - As organizações que criam e inovam
 - *Outsourcing*

0537

Língua Inglesa - sistema bancário

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Desenvolver e adquirir os conhecimentos de Língua Inglesa que possibilitem uma correta utilização de termos técnicos no âmbito do sistema bancário.

Conteúdos

- *Portugal and the european union*
 - *Joining the european union*
 - *National and cultural identity*
 - *The euro zone*
 - *The single currency /currency markets*
- *International banking/globalisation*
 - *The european central bank*
 - *Foreign trade*

0538

Meios de pagamento

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os diferentes meios de pagamento, o seu funcionamento e elementos de segurança.
- Identificar os sistemas de pagamento e os seus intervenientes.
- Reconhecer a evolução dos meios e sistemas de pagamentos e as perspetivas futuras.

Conteúdos

- Enquadramento dos meios de pagamento na atividade bancária
 - Os sistemas de pagamento e a globalização
 - Evolução dos meios de pagamento.
- Meios de pagamento e elementos de segurança
 - Elementos de segurança: deteção de falsificações e contrafacções
 - Notas e moedas
 - Cheque
 - Cartões
 - Transferências e débitos directos
- Sistemas de pagamento nacionais e internacionais
 - Sistema de compensação interbancária (*sicoi*) – telecompensação
 - Sistema de pagamentos de grandes transações (*spgt*)
 - Sistema *target* (transferências automáticas transeuropeias de liquidações pelos valores brutos em tempo real)
- Coordenação dos meios e sistemas de pagamento
 - Banco de Portugal e o sistema europeu de bancos centrais
 - A SIBS (sociedade interbancária de serviços) e a gestão dos fluxos de informação
 - A UNICRE e os sistemas de pagamento de cartões de crédito

0539

Contabilidade

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar a situação económica - financeira de uma empresa.
- Reconhecer as principais peças contabilísticas.
- Reconhecer a importância da utilização da informação gerada pelas peças contabilísticas a nível interno e externo da organização.
- Classificar e registar alterações no património, interpretar a situação patrimonial e apurar o resultado global do exercício.

Conteúdos

- Contabilidade como sistema de informação
 - Tipos de contabilidade
 - Documentos de suporte
 - Normalização contabilística
- Património
 - Massas patrimoniais
 - Fluxos contabilísticos
- Lançamento dos factos patrimoniais
 - Alterações ao património
 - Conceito de conta
 - Método das partidas dobradas
 - Raciocínio contabilístico
 - Processo contabilístico
 - Registo contabilístico
- Análise das contas de balanço
 - Análise das contas do activo
 - Análise das contas dos capitais próprios
 - Análise das contas do passivo
- Construção do balanço
 - Origens dos capitais – passivo
 - Aplicação dos capitais – activo
 - Fases de construção de um balanço
 - Balancetes
 - Trabalhos de fim de exercício
 - Apuramento de resultados
- Demonstração de resultados
 - Apuramento do custo das vendas
 - Inventariação das existências
 - Amortizações e provisões
 - Construção da demonstração de resultados
 - Construção do mapa resumo
- Análise das contas de resultados
 - Análise das contas de custos
 - Análise das contas de proveitos
 - Análise das contas de resultados

0540

Contabilidade bancária

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a especificidade da contabilidade bancária utilizando o plano de contas para o sistema bancário.
- Interpretar as demonstrações financeiras de modo a reconhecer os elementos de informação e gestão.

Conteúdos

- Contabilidade bancária - normalização
 - Normalização contabilística na atividade bancária
 - Plano de contas do sistema bancário – PCSB
 - Normas e princípios contabilísticos
 - Definições e conceitos
 - Análise das contas do PCSB
 - Matriz de coerência
- Normas específicas de contabilização
 - Moeda estrangeira
 - Títulos
 - Periodificação de custos e de proveitos
 - Crédito vencido e provisões
 - Contas interdepartamentais
- Fiscalidade na atividade bancária
 - Imposto do selo
 - IVA
 - IRS

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

0542

Cálculo financeiro bancário - rendas e empréstimos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar os conceitos inerentes à atividade bancária.

Conteúdos

- Rendas
 - Definição e classificação das rendas
 - Rendas inteiras e temporárias com termos constantes
- Liquidação de empréstimos
 - Definição e modalidades
- Empréstimos obrigacionistas
 - Considerações gerais e formas de reembolso
 - Reembolso por um número constante de obrigações
 - Reembolso por redução do valor nominal
- *Leasing*
 - Conceito e enquadramento do *leasing*
 - Pagamento do *leasing*
- *Factoring*
 - Conceito e características do *factoring*
 - Custo das operações de *factoring*

0543

Conceitos básicos de mercado financeiro e mercado monetário

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o funcionamento global do mercado financeiro.
- Reconhecer os diferentes produtos financeiros.
- Caracterizar o funcionamento do mercado monetário.

Conteúdos

- Conceitos básicos do mercado
 - Poupança e investimento
 - Mercados financeiros
 - Caracterização de produtos financeiros
 - Decisões de investimento: rendibilidade e risco
- Mercado monetário
 - Mercado monetário na zona euro
 - Principais produtos de mercado monetário
 - Rendibilidade das operações e avaliação dos riscos

0544

Mercado de capitais, transações e instrumentos

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar o funcionamento do mercado de capitais.
- Reconhecer os diferentes produtos financeiros.
- Analisar o funcionamento e intervenção das instituições financeiras no mercado.
- Avaliar o risco e calcular a rentabilidade dos produtos financeiros.
- Reconhecer a terminologia específica do mercado.

Conteúdos

- Mercado de capitais
 - Obrigações
 - Acções
 - Produtos de investimento colectivo
- Emissão e transição de produtos financeiros
 - Mercado primário
 - Mercado secundário

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

0546

Língua inglesa - operações e caixa

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer e aplicar os termos técnicos de língua inglesa utilizados no âmbito das operações e caixa.

Conteúdos

- *The banking industry/banking services*
- *Deposits*
- *Open an account*
- *Kinds of accounts*
- *Cheques*
- *Loans and credit*
- *Dealing with customers*
- *Exchange and transfers*

0547

Conta e depósito bancário

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer os diferentes tipos de abertura de conta e suas implicações no negócio bancário.
- Identificar as várias modalidades de depósito.

Conteúdos

- A conta bancária
- O depósito bancário
- Meios de movimentação de contas

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

0549

Crédito por desconto a particulares e empresas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e aplicar as operações e instrumentos de crédito a particulares e a empresas.
- Reconhecer as diferentes formas de crédito por desconto por títulos.

Conteúdos

- O crédito por desconto de títulos
 - A letra enquanto título de crédito
 - Desconto comercial
 - Livrança no desconto por financiamento
- Crédito a particulares e a empresas
 - Crédito a particulares
 - Crédito a empresas

0550

Novos canais e serviços bancários

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Caracterizar os seguros na atividade bancária.

Conteúdos

- Novos canais de distribuição
- Prestação de serviços

0551

Crédito bancário

Carga horária
25 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer as diversas modalidades do crédito.
- Identificar os principais aspetos da atividade creditícia.

Conteúdos

- Princípios fundamentais do crédito
- Crédito e o sistema bancário português
- A função creditícia nos bancos

0552

Crédito a particulares

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os mercados de particulares face à atribuição de crédito.

Conteúdos

- Mercados de particulares
- Avaliação de risco (crédito *scoring*)

0553

Crédito a empresas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os principais produtos, métodos de análise e controlo do crédito direto aos segmentos empresariais.
- Reconhecer as diversas modalidades de crédito, no âmbito da gestão e do controlo e risco.

Conteúdos

- Ferramentas da análise de crédito
- Financiamento das necessidades de fundo de maneo
- Crédito de médio longo prazo
- Alternativas ao Crédito Bancário
- Risco de crédito – operações fora de balanço

0554

Concessão, acompanhamento e recuperação de crédito

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a estrutura e funções fundamentais da atividade creditícia.

Conteúdos

- A concessão de crédito
- Crédito problemático e recuperação de crédito

0555

Língua Inglesa - produtos e serviços

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer os termos técnicos da Língua Inglesa no âmbito dos produtos e serviços bancários.

Conteúdos

- *The new technologies and the banking activity*
 - *New products/services available*
 - *Electronic cash*
 - *Plastic money - debit and credit cards*
 - *Designed for the Internet*
 - *Homebanking/tebanking*

0556

Atendimento de clientes e vendas

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância da função de vendas.
- Identificar as principais atribuições do comercial/vendedor.
- Reconhecer os principais fatores que intervêm no processo de decisão de compra do cliente.
- Reconhecer a importância da qualidade do atendimento para a imagem da empresa.

Conteúdos

- Evolução do conceito de venda
- Função atual das vendas
- Mito do vendedor nato
- Perfil do comercial de sucesso
- Enquadramento do processo de venda
- O comportamento do cliente e análise do processo de compra

0557

Negociação e cliente

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar os diferentes tipos de negociação.
- Identificar as fases do processo de venda/negociação.

Conteúdos

- Âmbito e tipos de negociação
- Fases de um processo de venda/negociação
- O desenvolvimento da negociação

0558

Noções de marketing

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Reconhecer a importância do *marketing* na gestão moderna.
- Identificar e caracterizar as variáveis controláveis e incontroláveis que atuam sobre o mercado.
- Reconhecer a importância da segmentação de mercado para definição estratégica do negócio.

Conteúdos

- Noções fundamentais de *marketing*
- Introdução ao *marketing*
- O *marketing* na banca portuguesa
- O *marketing-mix*
- O mercado
- Segmentação do mercado
- Posicionamento no mercado
- Ciclo de vida dos produtos
- Critérios de análise utilizados

0559

Variáveis do marketing-mix

Carga horária
50 horas

Objetivo(s)

- Identificar as variáveis do *marketing-mix* e a sua importância para a estratégia de *marketing*.

Conteúdos

- As variáveis do *marketing-mix*
 - O produto como variável do produto *mix*
 - Os produtos/serviços bancários e suas características
 - Conceito/definição de preço
 - Formas que o preço pode assumir na banca
 - Papel da política de preços como variável estratégica
 - Factores que condicionam a determinação do preço
 - Distribuição e sua especificidade na banca
 - Políticas de distribuição na banca
 - Canais de distribuição na banca
 - A comunicação – caracterização
 - Importância de uma boa comunicação
 - Publicidade
 - Relações públicas
 - Promoção de vendas
 - *Marketing* direto – força de vendas

5. Sugestão de Recursos Didáticos

- *Administração de marketing* - Philip Kotler, São Paulo, Prentice Hall, 2000
- *Agências bancárias - como liderar e organizar com eficácia* - Domingos Vilaça Costa, Mem Martins, Edições CETOP, 2000
- *Ambiente* – Coleção Multitec, IIEFP, CD-Rom
- *Arte da negociação (A)* - Ed. Longman, 1991 (vídeo)
- *Aviso 3/95 do Banco de Portugal* (no site www.bportugal.pt)
- *Banking and finance* - Christine Johnson, Longman, 2000
- *Cálculo financeiro – 11.º Ano* - Celínia Matos Ramos, Maria Gabriela Sousa, António Augusto Trabulo, Porto, Porto Editora, 1987
- *Central de responsabilidade de crédito - Cadernos B.P. n.º 5* - Lisboa, Banco de Portugal, 2003
- *Cheques – regras gerais – Cadernos B.P. n.º 3* - Lisboa, Banco de Portugal, 2002
- *Cheques – restrição ao seu uso – Cadernos B.P. n.º 4* - Lisboa, Banco de Portugal, 2003
- *Código civil anotado* - Abílio Neto, Lisboa, Ediforum, 1999
- *Código comerciais, código das sociedades, legislação complementar* - Abílio Neto, Lisboa, Ediforum, 2002
- *Como funciona a economia?* – Jacques LEcaillon, Editora Pórtico, Lisboa
- *Comportamento ao telefone (vídeo)* - Lisboa, Videoarts
- *Compreender o consumidor* - Bernard Dubois, Lisboa, Publicações Dom Quixote, 1993
- *Comunicação de marketing* - João Pinto Castro, Edições Sílabo, Lisboa, 2002
- *Curiosa história do dinheiro (vídeo)* - Lisboa, Barclays Bank
- *Débitos directos – Cadernos B.P. n.º 1* - Lisboa, Banco de Portugal, 2002
- *Dicionário de bolsa e dos mercados* - Bernard Belletante, Lisboa, Plátano/Edições Técnicas, 1997
- *Domínio administrativo e financeiro em Portugal: tendências, qualificação e formação (O)* - Lisboa, IQF, 2002
- *Economia* - Paul Samuelson, William Nordhaus, Lisboa, McGraw-hill Portugal, 1992
- *Economia A - 10.º Ano* - Elsa Silva e Helena Mendes, Lisboa, Plátano Editora, 2004
- *Elementos segurança notas e moedas (euro)* - Lisboa, Kit formação do Banco de Portugal
- *Empresas de qualidade* - Porto, Comunicado, Ed. Multimédia, 2000
- *Então quer ser um vendedor de sucesso? (vídeos) - Clientes difíceis, 3.ª parte - O fecho da venda, 4.ª parte*
- *Estratégia de marketing e posicionamento competitivo* - Graham Hooleu, John A. J. Saunders, Nigel F. Piercy, Prentice Hall, São Paulo, 2001
- *Gestão da qualidade* – CD-ROM - Carolina Almeida, Rute Ferraz, Lisboa, Instituto de Emprego e Formação Profissional, 2003 (inclui Guia do Formador e Guia do Formando)
- *Gestão eficaz do cliente* - Andrew Brown, Mem Martins, Edições CETOP, 1991
- *Horizontes do marketing (Os)* – Carlos Melo Brito, Paulo de Lencastre (coordenadores), Editorial Verbo, Lisboa, 2000
- *In search of excellence (vídeo)* - EUA, Ed. Melrose, 1985
- *Introdução à economia - 11.º Ano* - Belmiro Gil Cabrito, et al, Lisboa, Texto Editora, 2004
- *Introdução à economia* - J. César das Neves, Lisboa, Editorial Verbo, 1997
- *Introdução ao estudo do direito* - Castro Mendes, Lisboa, Ed. Almedina, 1984
- *Marketing – conceitos, técnicas e problemas de gestão* - Pires Aníbal, Lisboa, Editorial Verbo, 1998
- *Marketing (vídeo)* - Porto, Ed. A.I.P., 1992
- *Marketing bancário – comportamentos e necessidades dos jovens clientes bancários portugueses* – Bruno Valverde Cota, Lisboa, Universidade Lusíada, 2002
- *Marketing estratégico* - Jean-Pierre Lambin, McGraw-Hill, Lisboa, 2000
- *Marketing financeiro - gestão marketing para instituições financeiras* - Michel Badoc, Lisboa, Edições Sílabo, 2002
- *Marketing para que te quero* - Francisco Velez Roxo, Lisboa, IAPMEI, 2000 (Contém Cassete Video)
- *Mercator – teoria e prática do marketing* - Jacques Lendrevie, Denis Lindon, Pedro Dionísio, Vicente Rodrigues, Lisboa, Publicações Dom Quixote, 2000
- *Palavras que fazem vender mais (As)* - Dominique Gilbert, Dominique Compan, Lisboa, Monitor, 2001
- *Princípios de marketing* - Philip Kotler, Gary Armstrong, 7.ª Edição, LTC Editora, Lisboa, 1999
- *Prospectos das instituições com publicidade sobre produtos ou serviços*
- *Psicologia das relações interpessoais* - M. Odete Fachada, Lisboa, Edições Rumo, 2003
- *Qualidade - uma filosofia de gestão* - Carlos Vasconcelles Cruz, Oscar Carvalho, Lisboa, Texto Editora, 1992
- *Revista exame* - Lisboa, Edimprensa
- *Revista marketer* - Multipublicações, Lda.
- *Segredos de uma negociação (Os)* – Maubert, Jean-Francois, Edições Cetop, Lisboa, 1997
- *Sites das principais instituições financeiras*
- *Técnicas de organização empresarial – Bloco 1 – I e II Vol.* - Ana Paula Campos, Filomena Cardadeiro, Maria João

Esteves, Lisboa, Plátano Editora, 2003

- *Técnicas de organização empresarial - TOE 1 e 2* - Helder Viegas da Silva, Maria Adelaide Matos, Lisboa, Texto Editora, 1999/2002
- *Transferências a crédito – Cadernos B.P. n.º 2* - Lisboa, Banco de Portugal, 2002
- *Uma moeda para a Europa, O ABC europeu – a moeda única* -Lisboa, Comissão Europeia, 1998