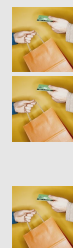
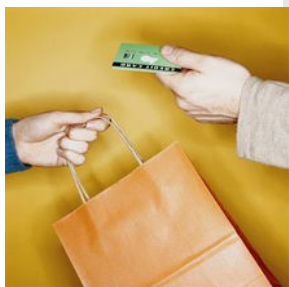




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**341 . Comércio**

**341346 - Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

184,50

**Publicação e atualizações**

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

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

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

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

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

**Observações**

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

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

### Atividades Principais

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

### 3. Referencial de Formação Global

#### 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
<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)			200
Psicologia (ver programa)			100
<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
9203	1	Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	25	2,25
9204	2	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25	2,25

0349	3	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
9205	4	Processo de comunicação	50	4,50
9206	5	Comunicação escrita – serviço ao cliente	50	4,50
9207	6	Qualidade e satisfação do cliente	25	2,25
9208	7	Inteligência emocional	25	2,25
7843	8	Técnicas de negociação e venda	50	4,50
9209	9	E-marketing – princípios gerais	50	4,50
9210	10	Atendimento não presencial ao cliente	50	4,50
9211	11	Fidelização e recuperação de clientes	25	2,25
9212	12	Gestão de reclamações – venda não presencial	25	2,25
9213	13	Neuromarketing	50	4,50
9214	14	Marketing digital	25	2,25
9215	15	Marketing 3.0	25	2,25
9216	16	Meios de comunicação digital	25	2,25
9217	17	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	50	4,50
9218	18	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	50	4,50
9219	19	Social media	25	2,25
9220	20	Gestão de conteúdos digitais	25	2,25
9221	21	Gestão de mobile	50	4,50
9222	22	Processo de venda não presencial	50	4,50
7844	23	Gestão de equipas	25	2,25
7229	24	Gestão do stress do profissional	25	2,25
9223	25	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	25	2,25
9224	26	Sistemas digitais e gestão documental	25	2,25
9225	27	Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial	50	4,50
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b>			<b>950</b>	<b>85,50</b>

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

Bolsa de UFCD

Código		Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
0487	28	Serviço ao cliente	50	4,50
9226	29	Gestão de informação do cliente	25	2,25
5436	30	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
5446	31	Língua espanhola - relações laborais - iniciação	50	4,50
9227	32	Língua espanhola – apresentação de produto/serviço	25	2,25
8609	33	Língua espanhola - atendimento	50	4,50
8606	34	Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda	50	4,50
7852	35	Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	36	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	37	Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	38	Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	39	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	40	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	41	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	42	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	43	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	44	Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	45	Crédito e endividamento	50	4,50
9824	46	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	47	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	48	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	49	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica			1050	94,5

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.

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

<b>9203</b>	<b>Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

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

##### Conteúdos

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

<b>9204</b>	<b>Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	--	----------------------------------

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

##### Conteúdos

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os principais problemas ambientais.</li> <li>• Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.</li> <li>• Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.</li> <li>• Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.</li> </ul>
--	---

## Objetivo(s)

- Identificar as obrigações do empregador e do trabalhador de acordo com a legislação em vigor.
- Identificar os principais riscos presentes no local de trabalho e na atividade profissional e aplicar as medidas de prevenção e proteção adequadas.
- Reconhecer a sinalização de segurança e saúde
- Explicar a importância dos equipamentos de proteção coletiva e de proteção individual.

## Conteúdos

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

<b>9205</b>	<b>Processo de comunicação</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	--------------------------------	----------------------------------

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

#### Conteúdos

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

9206

**Comunicação escrita – serviço ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9207

**Qualidade e satisfação do cliente**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

<b>9208</b>	<b>Inteligência emocional</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	-------------------------------	----------------------------------

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

#### Conteúdos

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

<b>7843</b>	<b>Técnicas de negociação e venda</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

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

#### Conteúdos

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

<b>9209</b>	<b>E-marketing – princípios gerais</b>	<b>Carga horária 50 horas</b>
-------------	--	-----------------------------------

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

### Conteúdos

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

9210

**Atendimento não presencial ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os princípios do e-commerce e do e-mercado.
- Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância.
- Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais.
- Aplicar as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial.
- Aplicar as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).

**Conteúdos**

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

9211

**Fidelização e recuperação de clientes**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9212

**Gestão de reclamações – venda não presencial**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**9213**

**Neuromarketing**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os estímulos que influenciam o processo da tomada de decisão.
- Caracterizar os passos do neuromap.

**Conteúdos**

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

9214

Marketing digital

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**9215**

**Marketing 3.0**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Explicar este novo paradigma de marketing, onde o produto e um consumidor têm um novo papel.
- Identificar o papel do e-consumidor como fonte de informação e de comunicação das marcas.
- Aplicar estratégias de marketing que visam a criação de comunidades virtuais.

**Conteúdos**

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

**9216**

**Meios de comunicação digital**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar os novos meios de comunicação digital.
- Gerir uma campanha de comunicação integrada (online e offline).

**Conteúdos**

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

9217

**Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9218

**Campanhas de serviços ativos e serviços reativos**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9219

Social media

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9220

Gestão de conteúdos digitais

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9221	<b>Gestão de mobile</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
------	-------------------------	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar o novo paradigma do marketing.</li> <li>• Aplicar e gerir as várias plataformas móveis numa campanha de marketing.</li> <li>• Definir uma estratégia de marketing mobile.</li> </ul>
--------------------	---

#### Conteúdos

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

9222	<b>Processo de venda não presencial</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconhecer os princípios e os fatores críticos na venda não presencial.</li> <li>• Aplicar técnicas de venda através de meios interativos e digitais.</li> <li>• Interpretar e aplicar as normas e regulamentos relativos à venda não presencial.</li> <li>• Aplicar procedimentos de emissão de documentação comercial.</li> <li>• Utilizar as funcionalidades do sistema de informação do serviço de venda não presencial.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

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

7844

## Gestão de equipas

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

- Organizar e gerir equipas de trabalho.
- Comunicar e liderar equipas de trabalho.
- Identificar o sucesso do trabalho em equipa realçando vantagens e dinâmicas subjacentes.
- Reconhecer as especificidades e os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa.

### Conteúdos

- Organização do trabalho de equipa
- Comunicar eficazmente com a equipa
- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas
- Técnicas de motivação e dinamização da equipa
- Gestão de conflitos
- Orientação da equipa para a mudança
- Liderança
  - Liderança de equipas: fenómenos e dinâmicas próprias, desafios e problemas específicos
  - Diferentes preferências pessoais e o seu impacto em funções de liderança
  - Diferentes estilos de Liderança
  - Competências necessárias à coordenação de equipas
  - Estratégias de mobilização da equipa para um desempenho de excelência
  - Gestão de situações problemáticas na equipa
- Trabalho em equipa
  - Trabalho em equipa – implicações e especificidades
  - Excelência no trabalho em equipa
  - Diferenças interpessoais e o seu impacto no trabalho em equipa
  - Mobilização de recursos pessoais em função da equipa
  - Como ultrapassar impasses e obstáculos no trabalho em equipa

7229

## Gestão do stress do profissional

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

<b>9223</b>	<b>Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

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

#### Conteúdos

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

<b>9224</b>	<b>Sistemas digitais e gestão documental</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	--	----------------------------------

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

#### Conteúdos

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

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

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

#### Conteúdos

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

0487

**Serviço ao cliente**

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

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

<b>9226</b>	<b>Gestão de informação do cliente</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir a informação do cliente e dos parceiros de negócio visando rentabilizar o negócio.</li> <li>• Aplicar o CRM e PRM no sentido de medir relações negociais e comerciais.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM – Consumer relationship management               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Marketing relacional e o CRM</li> <li>◦ Tecnologias associadas ao CRM</li> </ul> </li> <li>• Gestão de informação /relacionamento com o cliente               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Tecnologias de comunicação para o cliente</li> <li>◦ Tecnologia para conhecer as características e hábitos do cliente</li> <li>◦ Tecnologia para criar uma relação com o cliente</li> </ul> </li> <li>• Estratégias de CRM               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Implementação</li> <li>◦ Gestão de parcerias</li> </ul> </li> <li>• Estratégias de PRM - Partener relationship manegement               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Implementação</li> <li>◦ Gestão da relação comercial com outras empresas (parceiros, fornecedores)</li> </ul> </li> </ul>	

**5436**

## **Liderança e motivação de equipas**

**Carga horária**  
50 horas

### **Objetivo(s)**

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

### **Conteúdos**

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

**5446**

## **Língua espanhola - relações laborais - iniciação**

**Carga horária**  
50 horas

### **Objetivo(s)**

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

### **Conteúdos**

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

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

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

<b>Conteúdos</b>
------------------

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

<b>8609</b>	<b>Língua espanhola - atendimento</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	---------------------------------------	----------------------------------

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

<b>Conteúdos</b>
------------------

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

<b>8606</b>	<b>Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	--	----------------------------------

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

<b>Conteúdos</b>
------------------

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

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

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar o conceito de empreendedorismo.</li> <li>• Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.</li> <li>• Aplicar instrumentos de diagnóstico e de autodiagnóstico de competências empreendedoras.</li> <li>• Analisar o perfil pessoal e o potencial como empreendedor.</li> <li>• Identificar as necessidades de desenvolvimento técnico e comportamental, de forma a favorecer o potencial empreendedor.</li> </ul>
--------------------	--

#### 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

<b>7853</b>	<b>Ideias e oportunidades de negócio</b>	<b>Carga horária</b> 50 horas
-------------	--	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os desafios e problemas como oportunidades.</li> <li>• Identificar ideias de criação de pequenos negócios, reconhecendo as necessidades do público-alvo e do mercado.</li> <li>• Descrever, analisar e avaliar uma ideia de negócio capaz de satisfazer necessidades.</li> <li>• Identificar e aplicar as diferentes formas de recolha de informação necessária à criação e orientação de um negócio.</li> <li>• Reconhecer a viabilidade de uma proposta de negócio, identificando os diferentes fatores de sucesso e insucesso.</li> <li>• Reconhecer as características de um negócio e as atividades inerentes à sua prossecução.</li> <li>• Identificar os financiamentos, apoios e incentivos ao desenvolvimento de um negócio, em função da sua natureza e plano operacional.</li> </ul>
--------------------	--

#### Conteúdos

- Criação e desenvolvimento de ideias/oportunidades de negócio
  - Noção de negócio sustentável
  - Identificação e satisfação das necessidades
    - Formas de identificação de necessidades de produtos/serviços para potenciais clientes/consumidores
    - Formas de satisfação de necessidades de potenciais clientes/consumidores, tendo presente as normas de qualidade, ambiente e inovação
- Sistematização, análise e avaliação de ideias de negócio
  - Conceito básico de negócio
    - Como resposta às necessidades da sociedade
  - Das oportunidades às ideias de negócio
    - Estudo e análise de bancos/bolsas de ideias
    - Análise de uma ideia de negócio - potenciais clientes e mercado (target)

- Descrição de uma ideia de negócio
    - Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - Formas de recolha de informação
      - Direta – junto de clientes, da concorrência, de eventuais parceiros ou promotores
      - Indireta – através de associações ou serviços especializados - públicos ou privados, com recurso a estudos de mercado/viabilidade e informação disponível on-line ou noutros suportes
    - Tipo de informação a recolher
      - O negócio, o mercado (nacional, europeu e internacional) e a concorrência
      - Os produtos ou serviços
      - O local, as instalações e os equipamentos
      - A logística – transporte, armazenamento e gestão de stocks
      - Os meios de promoção e os clientes
      - O financiamento, os custos, as vendas, os lucros e os impostos
  - Análise de experiências de criação de negócios
    - Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - Modelos de negócio
      - Benchmarking
      - Criação/diferenciação de produto/serviço, conceito, marca e segmentação de clientes
      - Parceria de outsourcing
      - Franchising
      - Estruturação de raiz
      - Outras modalidades
  - Definição do negócio e do target
    - Definição sumária do negócio
    - Descrição sumária das atividades
    - Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - Banca, apoios privados e capitais próprios
    - Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-

**7854**

**Plano de negócio – criação de micronegócios**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

**7855**

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

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

## Conteúdos

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

8598	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	Carga horária 25 horas
<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir os conceitos de competência, transferibilidade e contextos de aprendizagem.</li> <li>• Identificar competências adquiridas ao longo da vida.</li> <li>• Explicar a importância da adoção de uma atitude empreendedora como estratégia de empregabilidade.</li> <li>• Identificar as competências transversais valorizadas pelos empregadores.</li> <li>• Reconhecer a importância das principais competências de desenvolvimento pessoal na procura e manutenção do emprego.</li> <li>• Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.</li> <li>• Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.</li> <li>• Identificar e selecionar anúncios de emprego.</li> <li>• Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.</li> <li>• Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.</li> </ul>	
<b>Conteúdos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Atitude empreendedora/proactiva</li> <li>• Competências valorizadas pelos empregadores - transferíveis entre os diferentes contextos laborais             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Competências relacionais</li> <li>◦ Competências criativas</li> <li>◦ Competências de gestão do tempo</li> <li>◦ Competências de gestão da informação</li> <li>◦ Competências de tomada de decisão</li> <li>◦ Competências de aprendizagem (aprendizagem ao longo da vida)</li> </ul> </li> <li>• Modalidades de trabalho</li> <li>• Mercado de trabalho visível e encoberto</li> <li>• Pesquisa de informação para procura de emprego</li> <li>• Medidas ativas de emprego e formação</li> <li>• Mobilidade geográfica (mercado de trabalho nacional, comunitário e extracomunitário)</li> <li>• Rede de contactos (sociais ou relacionais)</li> <li>• Curriculum vitae</li> <li>• Anúncios de emprego</li> <li>• Candidatura espontânea</li> <li>• Entrevista de emprego</li> </ul>		

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

<b>8600</b>	<b>Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego</b>	<b>Carga horária</b> 25 horas
-------------	---	----------------------------------

<b>Objetivo(s)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir o conceito de empreendedorismo.</li> <li>• Identificar as vantagens e os riscos de ser empreendedor.</li> <li>• Identificar o perfil do empreendedor.</li> <li>• Reconhecer a ideia de negócio.</li> <li>• Definir as fases de um projeto.</li> <li>• Identificar e descrever as diversas oportunidades de inserção no mercado e respetivos apoios, em particular as Medidas Ativas de Emprego.</li> <li>• Aplicar as principais estratégias de procura de emprego.</li> <li>• Aplicar as regras de elaboração de um curriculum vitae.</li> <li>• Identificar e selecionar anúncios de emprego.</li> <li>• Reconhecer a importância das candidaturas espontâneas.</li> <li>• Identificar e adequar os comportamentos e atitudes numa entrevista de emprego.</li> </ul>
--------------------	---

#### 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

9820

## Planeamento e gestão do orçamento familiar

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

9821

## Produtos financeiros básicos

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

**9822**

**Poupança – conceitos básicos**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9823

**Crédito e endividamento**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

9824

## Funcionamento do sistema financeiro

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

**9825**

**Poupança e suas aplicações**

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

10672

## Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais

**Carga horária**  
25 horas

### Objetivo(s)

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

### Conteúdos

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

10746

**Segurança e Saúde no Trabalho – situações  
epidémicas/pandémicas**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar o papel e funções do responsável na empresa/organização pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em situações de epidemias/pandemias no local de trabalho.
- Reconhecer a importância das diretrizes internacionais, nacionais e regionais no quadro da prevenção e mitigação de epidemias/pandemias no local de trabalho e a necessidade do seu cumprimento legal.
- Apoiar os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na implementação do Plano de Contingência da organização/empresa, em articulação com as entidades e estruturas envolvidas e de acordo com o respetivo protocolo interno, assegurando a sua atualização e implementação.
- Apoiar na gestão das medidas de prevenção e proteção dos trabalhadores, clientes e/ou fornecedores, garantindo o seu cumprimento em todas as fases de implementação do Plano de Contingência, designadamente na reabertura das atividades económicas.

**Conteúdos**

- Papel do responsável pelo apoio aos Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho na gestão de riscos profissionais em cenários de exceção
  - Deveres e direitos dos empregadores e trabalhadores na prevenção da epidemia/pandemia
  - Funções e competências – planeamento, organização, execução, avaliação
  - Cooperação interna e externa – diferentes atores e equipas
  - Medidas de intervenção e prevenção para trabalhadores e clientes e/ou fornecedores – Plano de Contingência da empresa/organização (procedimentos de prevenção, controlo e vigilância em articulação com os Serviços de Segurança e Saúde no Trabalho da empresa, trabalhadores e respetivas estruturas representativas, quando aplicável)
  - Comunicação e Informação (diversos canais) – participação dos trabalhadores e seus representantes
  - Auditorias periódicas às atividades económicas, incluindo a componente comportamental (manutenção do comportamento seguro dos trabalhadores)
  - Recolha de dados, reporte e melhoria contínua
- Plano de Contingência
  - Legislação e diretrizes internacionais, nacionais e regionais
  - Articulação com diferentes estruturas – do sistema de saúde, do trabalho e da economia e Autoridades Competentes
  - Comunicação interna, diálogo social e participação na tomada de decisões
  - Responsabilidade e aprovação do Plano
  - Disponibilização, divulgação e atualização do Plano (diversos canais)
  - Política, planeamento e organização
  - Procedimentos a adotar para casos suspeitos e confirmados de doença infecciosa (isolamento, contacto com assistência médica, limpeza e desinfecção, descontaminação e armazenamento de resíduos, vigilância de saúde de pessoas que estiveram em estreito contacto com trabalhadores/as infetados/as)
  - Avaliação de riscos
  - Controlo de riscos – medidas de prevenção e proteção
    - Higiene, ventilação e limpeza do local de trabalho
    - Higiene das mãos e etiqueta respiratória no local de trabalho ou outra, em função da tipologia da doença e via(s) de transmissão
    - Viagens de carácter profissional, utilização de veículos da empresa, deslocações de/e para o trabalho
    - Realização de reuniões de trabalho, visitas e outros eventos
    - Detecção de temperatura corporal e auto monitorização dos sintomas
    - Equipamento de Proteção Individual (EPI) e Coletivo (EPC) – utilização, conservação, higienização e descarte
    - Distanciamento físico entre pessoas, reorganização dos locais e horários de trabalho
    - Formação e informação
    - Trabalho presencial e teletrabalho
  - Proteção dos trabalhadores mais vulneráveis e grupos de risco – adequação da vigilância
- Revisão do Plano de Contingência, adaptação das medidas e verificação das ações de melhoria
- Manual de Reabertura das atividades económicas
  - Diretrizes organizacionais – modelo informativo, fases de intervenção, formação e comunicação
  - Indicações operacionais – precauções básicas de prevenção e controlo de infeção, condições de proteção antes do regresso ao trabalho presencial e requisitos de segurança e saúde no local de trabalho
  - Gestão de riscos profissionais – fatores de risco psicossocial, riscos biomecânicos, riscos profissionais associados à utilização prolongada de EPI, riscos biológicos, químicos, físicos e ergonómicos
  - Condições de proteção e segurança para os consumidores/clientes
  - Qualidade e segurança na prestação do serviço e/ou entrega do produto – operação segura, disponibilização de EPI, material de limpeza de uso único, entre outros, descontaminação
  - Qualidade e segurança no manuseamento, dispensa e pagamento de produtos e serviços
  - Sensibilização e promoção da saúde – capacitação e combate à desinformação, saúde pública e SST
  - Transformação digital – novas formas de trabalho e de consumo

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

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