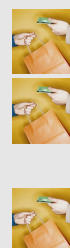
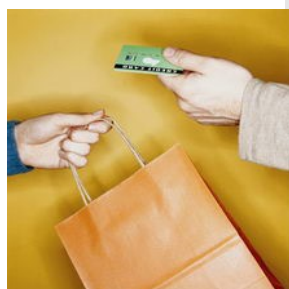


# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**341 . Comércio**

**341024 - Técnico/a Comercial**

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

Cursos de Aprendizagem

**Total de pontos de crédito**

182,25

**Publicação e atualizações**

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

1ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 48 de 29 de dezembro de 2012 com entrada em vigor a 29 de março de 2013.

2ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 14 de 15 de abril de 2014 com entrada em vigor a 15 de julho de 2014.

3ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

4ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 10 de 15 de março de 2018 com entrada em vigor a 15 de março de 2018.

5ª 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.

6ª 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.

7ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

8ª Atualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 47 de 22 de dezembro de 2020 com entrada em vigor a 22 de dezembro de 2020.

---

**Observações**

---

---

## 1. Perfil de Saída

---

### Descrição Geral

Vender produtos e/ou serviços em estabelecimentos comerciais, tendo em vista a satisfação dos clientes.

### Atividades Principais

- Estudar os produtos e/ou serviços da empresa, caracterizar o tipo de clientes e recolher informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.
- Atender e aconselhar clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades.
- Processar a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis.
- Controlar a caixa, procedendo à sua abertura e fecho.
- Participar na organização e animação do estabelecimento comercial.
- Efetuar o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial.
- Colaborar na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado.
- Assegurar o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes.
- Proceder à organização da documentação relativa ao processo de venda.

### 3. Referencial de Formação Global

| Formação Sociocultural <sup>1</sup> |        |                                                             |       |
|-------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------|-------|
| Domínios de Formação                | Código | UFCD                                                        | Horas |
| <b>Viver em Português</b>           | 6651   | Portugal e a Europa                                         | 50    |
|                                     | 6652   | Os media hoje                                               | 25    |
|                                     | 6653   | Portugal e a sua História                                   | 25    |
|                                     | 6654   | Ler a imprensa escrita                                      | 25    |
|                                     | 6655   | A Literatura do nosso tempo                                 | 50    |
|                                     | 6656   | Mudanças profissionais e mercado de trabalho                | 25    |
|                                     | 6657   | Diversidade linguística e cultural                          | 25    |
|                                     | 6658   | Procurar emprego                                            | 50    |
| <b>Total:</b>                       |        |                                                             | 275   |
| <b>Comunicar em Língua Inglesa</b>  | 6659   | Ler documentos informativos                                 | 25    |
|                                     | 6660   | Conhecer os problemas do mundo atual                        | 50    |
|                                     | 6661   | Viajar na Europa                                            | 25    |
|                                     | 6662   | Escolher uma profissão/Mudar de atividade                   | 25    |
|                                     | 6663   | Debater os direitos e deveres dos cidadãos                  | 25    |
|                                     | 6664   | Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais | 50    |
| <b>Total:</b>                       |        |                                                             | 200   |
| <b>Mundo Atual</b>                  | 6665   | O Homem e o ambiente                                        | 25    |
|                                     | 6666   | Publicidade: um discurso de sedução                         | 25    |
|                                     | 6667   | Mundo atual – tema opcional                                 | 25    |
|                                     | 6668   | Uma nova ordem económica mundial                            | 25    |
| <b>Total:</b>                       |        |                                                             | 100   |

|                                         |      |                                 |     |
|-----------------------------------------|------|---------------------------------|-----|
| <b>Desenvolvimento Pessoal e Social</b> | 6669 | Higiene e prevenção no trabalho | 50  |
|                                         | 6670 | Promoção da saúde               | 25  |
|                                         | 6671 | Culturas, etnias e diversidades | 25  |
| <b>Total:</b>                           |      |                                 | 100 |

|                                                |      |                                                  |     |
|------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------|-----|
| <b>Tecnologias de Informação e Comunicação</b> | 0755 | Processador de texto - funcionalidades avançadas | 25  |
|                                                | 0757 | Folha de cálculo - funcionalidades avançadas     | 25  |
|                                                | 0767 | Internet - navegação                             | 25  |
|                                                | 0792 | Criação de páginas para a web em hipertexto      | 25  |
| <b>Total:</b>                                  |      |                                                  | 100 |

<sup>1</sup>Pode optar-se pelo desenvolvimento de outra língua estrangeira, que se revele mais interessante do ponto de vista das necessidades do mercado de trabalho, tendo por base os mesmos conteúdos e objetivos/competências a adquirir.

## Formação Científica

| Domínios de Formação          | Código | UFCD                                                | Horas |
|-------------------------------|--------|-----------------------------------------------------|-------|
| <b>Matemática e Realidade</b> | 6672   | Organização, análise da informação e probabilidades | 50    |
|                               | 6673   | Operações numéricas e estimação                     | 25    |
|                               | 6674   | Geometria e trigonometria                           | 50    |
|                               | 6675   | Padrões, funções e álgebra                          | 25    |
|                               | 6676   | Funções, limites e cálculo diferencial              | 50    |
| <b>Total:</b>                 |        |                                                     | 200   |

|                |      |                                                                |     |
|----------------|------|----------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Direito</b> | 6696 | Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica | 25  |
|                | 6697 | Contrato e garantias                                           | 25  |
|                | 6698 | Sociedades comerciais                                          | 25  |
|                | 6699 | Títulos de crédito e operações bancárias                       | 25  |
| <b>Total:</b>  |      |                                                                | 100 |

|      |                                              |    |
|------|----------------------------------------------|----|
| 6702 | Estado como regulador da atividade económica | 25 |
|------|----------------------------------------------|----|

**Economia**

6703

Economia portuguesa em contexto internacional

25

**Total:** 50

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

## Formação Tecnológica

| Código <sup>2</sup>                                   |    | UFCD pré-definidas                                                   | Horas | Pontos de crédito |
|-------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| 0364                                                  | 1  | Marketing comercial - conceitos e fundamentos                        | 25    | 2,25              |
| 3836                                                  | 2  | Marketing - principais variáveis                                     | 25    | 2,25              |
| 0366                                                  | 3  | Plano de marketing                                                   | 50    | 4,50              |
| 0367                                                  | 4  | Publicidade e promoção                                               | 50    | 4,50              |
| 0348                                                  | 5  | Técnicas de merchandising                                            | 50    | 4,50              |
| 0349                                                  | 6  | Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos | 25    | 2,25              |
| 7851                                                  | 7  | Aprovisionamento, logística e gestão de stocks                       | 50    | 4,50              |
| 0368                                                  | 8  | Controlo e armazenagem de mercadorias                                | 50    | 4,50              |
| 0350                                                  | 9  | Comunicação interpessoal - comunicação assertiva                     | 50    | 4,50              |
| 7842                                                  | 10 | Técnicas de atendimento                                              | 50    | 4,50              |
| 7843                                                  | 11 | Técnicas de negociação e venda                                       | 50    | 4,50              |
| 0353                                                  | 12 | Atendimento telefónico                                               | 25    | 2,25              |
| 0354                                                  | 13 | Língua inglesa - atendimento                                         | 50    | 4,50              |
| 0371                                                  | 14 | Língua inglesa - vendas                                              | 50    | 4,50              |
| 0355                                                  | 15 | Fidelização de clientes                                              | 25    | 2,25              |
| 0397                                                  | 16 | Atendimento e serviço pós-venda                                      | 25    | 2,25              |
| 0357                                                  | 17 | Reclamações - tratamento e encaminhamento                            | 50    | 4,50              |
| 0372                                                  | 18 | Comércio - evolução e modelos organizacionais                        | 25    | 2,25              |
| 0373                                                  | 19 | Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho          | 50    | 4,50              |
| 3839                                                  | 20 | Documentação comercial e circuitos de correspondência                | 25    | 2,25              |
| 0361                                                  | 21 | Organização e manutenção do arquivo                                  | 25    | 2,25              |
| 0362                                                  | 22 | Software aplicado à atividade comercial                              | 50    | 4,50              |
| 0363                                                  | 23 | Equipamentos e sistemas aplicados à atividade comercial              | 50    | 4,50              |
| <b>Total da carga horária e de pontos de crédito:</b> |    |                                                                      | 925   | 83,25             |

Para obter a qualificação de Técnico/a Comercial, 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 |
|------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|
| 0369                                                                         | 24 | Língua inglesa - gestão de stocks                                 | 50          | 4,50              |
| 8601                                                                         | 25 | Língua francesa - gestão de stocks                                | 50          | 4,50              |
| 8602                                                                         | 26 | Língua alemã - gestão de stocks                                   | 50          | 4,50              |
| 8603                                                                         | 27 | Língua espanhola - gestão de stocks                               | 50          | 4,50              |
| 0358                                                                         | 28 | Língua inglesa - atendimento no serviço pós-venda                 | 50          | 4,50              |
| 8604                                                                         | 29 | Língua francesa - atendimento no serviço pós-venda                | 50          | 4,50              |
| 8605                                                                         | 30 | Língua alemã - atendimento no serviço pós-venda                   | 50          | 4,50              |
| 8606                                                                         | 31 | Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda               | 50          | 4,50              |
| 8607                                                                         | 32 | Língua francesa - atendimento                                     | 50          | 4,50              |
| 8608                                                                         | 33 | Língua alemã - atendimento                                        | 50          | 4,50              |
| 8609                                                                         | 34 | Língua espanhola - atendimento                                    | 50          | 4,50              |
| 8610                                                                         | 35 | Língua francesa - vendas                                          | 50          | 4,50              |
| 8611                                                                         | 36 | Língua alemã - vendas                                             | 50          | 4,50              |
| 8612                                                                         | 37 | Língua espanhola - vendas                                         | 50          | 4,50              |
| 9854                                                                         | 38 | Comercialização de crédito hipotecário                            | 25          | 2,25              |
| 9855                                                                         | 39 | Comercialização de crédito aos consumidores                       | 25          | 2,25              |
| 9856                                                                         | 40 | Intermediação de crédito                                          | 25          | 2,25              |
| 10784                                                                        | 41 | Gestão da presença empresarial nas redes sociais                  | 50          | 4,50              |
| 10785                                                                        | 42 | Publicidade nas redes sociais                                     | 25          | 2,25              |
| 7852                                                                         | 43 | Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento | 25          | 2,25              |
| 7853                                                                         | 44 | Ideias e oportunidades de negócio                                 | 50          | 4,50              |
| 7854                                                                         | 45 | Plano de negócio – criação de micronegócios                       | 25          | 2,25              |
| 7855                                                                         | 46 | Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios          | 50          | 4,50              |
| 10672                                                                        | 47 | Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais             | 25          | 2,25              |
| 10746                                                                        | 48 | Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas   | 25          | 2,25              |
| 10759                                                                        | 49 | Teletrabalho                                                      | 25          | 2,25              |
| <b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b> |    |                                                                   | <b>1025</b> | <b>92,25</b>      |



| <b>Formação Prática</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Horas | Pontos de crédito |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|
| <b>Contexto de Trabalho</b> | Considerando que os cursos de aprendizagem são desenvolvidos em regime de alternância, parte das UFCD que integram a formação tecnológica podem ser desenvolvidas na formação prática em contexto de trabalho (ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação em <a href="http://www.iefp.pt">www.iefp.pt</a> ) | 1500  | 20,00             |

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)

### 4.1. Formação de Base - Sociocultural

|      |                            |                                  |
|------|----------------------------|----------------------------------|
| 6651 | <b>Portugal e a Europa</b> | <b>Carga horária</b><br>50 horas |
|------|----------------------------|----------------------------------|

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a Constituição como Lei Fundamental do Estado de Direito português.
- Demonstra o conhecimento da hierarquia e das competências dos órgãos de soberania.
- Explicita a interdependência entre governantes e governados no contexto das sociedades democráticas.
- Lida de forma cooperante com os outros, assumindo as regras do jogo democrático.
- Indica os objetivos da adesão de Portugal à União Europeia.
- Justifica a criação da União Europeia.
- Refere as diferentes etapas da construção europeia.
- Distingue os diferentes Tratados.
- Caracteriza as principais instituições da União Europeia.
- Reconhece a importância de organizações internacionais na resolução de problemas globais.
- Identifica diferentes tipos de organizações internacionais e explicita as funções das principais.

#### Conteúdos

- Organização do Estado Democrático
  - O Estado de Direito – a Constituição
    - A génese da nossa Constituição
    - A prevalência da Lei Fundamental face a outras normas ou leis
    - Princípios, direitos e garantias
    - Organização política
- Os Órgãos de Soberania – sua composição, competências e interligação
  - Presidência da República, Assembleia da República, Governo e Tribunais
- A Administração Pública
  - Algumas competências a nível central, regional e local
- Integração de Portugal na União Europeia
  - Principais motivações do pedido de adesão e implicações decorrentes da integração
- A Europa, o cidadão e o trabalho
  - Estados-Membros: sucessivos alargamentos
  - Mercado Único Europeu
  - Adesão à moeda única
  - Os principais Tratados da União Europeia
  - As instituições europeias
  - O cidadão/profissional europeu
- A Europa e o Mundo
  - As principais organizações internacionais: organizações intergovernamentais (ONU, OTAN, entre outras) e organizações não governamentais
  - Nível de intervenção na resolução de problemas mundiais

6652

**Os media hoje**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Distingue comunicação e informação.
- Identifica os vários tipos de media e as respetivas funções.
- Explicita a influência do media na opinião pública.
- Reconhece a importância do direito à informação.
- Identifica novas formas de informação e de comunicação resultantes da evolução tecnológica.

**Conteúdos**

- Conceitos de comunicação, informação e media
- Funções e potencialidades dos diferentes media
- Componentes do sistema mediático: profissionais, empresas, tecnologias, conteúdos, audiências e políticas de comunicação
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- A importância dos media na formação da opinião pública
- Condicionantes da produção mediática: audiências, programação e publicidade
- Componentes do direito à informação
- Obstáculos ao direito à informação
- Relação entre as novas tecnologias e a comunicação

6653

**Portugal e a sua História**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Situa, cronologicamente, os momentos mais importantes da história de Portugal contemporâneo.
- Identifica, em diferentes períodos de tempo, as influências estrangeiras na cultura e nos diversos setores de atividade económica portugueses.
- Reconhece o protagonismo de Portugal em determinados momentos históricos.
- Relaciona as diferentes correntes de pensamento com a produção artística e literária que lhes está associada.
- Caracteriza, genericamente, a evolução da estrutura social, da cultura e dos costumes.
- Compreende as causas que conduziram a um processo de transição democrática em Portugal.

**Conteúdos**

- A civilização industrial no século XIX e XX
  - O mundo industrializado no século XIX
  - As alterações urbanas e sociais da industrialização
  - Os novos modelos culturais do mundo industrializado
- A Europa e o mundo no século XX
  - As transformações económicas do pós-guerra
  - Mutações na estrutura social, na cultura e nos costumes
  - Ruptura e inovação na arte e na literatura
- Portugal no século XX
  - Portugal: da I República à ditadura militar
  - Portugal: o autoritarismo e a luta contra o regime
  - Portugal democrático: a Revolução do 25 de Abril e a instauração do Estado Democrático

6654

**Ler a imprensa escrita**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica e caracteriza tipos de textos jornalísticos.
- Distingue jornais da imprensa escrita.
- Desenvolve o espírito crítico e a capacidade comunicativa.

**Conteúdos**

- Jornal escrito e jornal televisionado
- Tipos de jornais
  - Generalistas – nacionais e regionais
  - Especializados – desportivos, de artes, científicos, entre outros
- Géneros jornalísticos e respetiva estrutura
- Análise da estrutura de primeiras páginas de jornais
- Análise do conteúdo das diferentes secções e tipos de texto de um jornal

6655

**A Literatura do nosso tempo**

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica características genéricas do texto literário.
- Caracteriza genericamente os diferentes géneros literários.
- Distingue os vários géneros literários.
- Estabelece relações entre a literatura portuguesa do século XX e outras formas de expressão artística.
- Identifica fontes de influência de diferentes correntes ou autores nacionais e estrangeiros.
- Reconhece um conjunto de autores representativos do século XX e relaciona-os com a sua forma de escrita e principais obras.
- Desenvolve capacidades de leitura, interpretação, análise crítica e de apreço pela arte.

**Conteúdos**

- Conceito de literatura
- Conceito de texto literário
- A literatura portuguesa do século XX
- A relação da literatura portuguesa do século XX com outras formas de expressão artística
- Os autores e a sua produção literária - que géneros literários e que temáticas
  - Agustina Bessa Luís
  - António Lobo Antunes
  - David Mourão Ferreira
  - Dinis Machado
  - José Cardoso Pires
  - José Saramago
  - Lídia Jorge
  - Manuel Alegre
  - Sophia de Mello Breyner Andresen
  - Vergílio Ferreira

6656

### Mudanças profissionais e mercado de trabalho

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Relaciona a evolução da organização do trabalho e das profissões com as mudanças científicas e tecnológicas.
- Avalia os impactos das novas tecnologias no exercício profissional.
- Compreende a influência das novas dinâmicas na evolução do mercado de trabalho.
- Reconhece a importância da aprendizagem ao longo da vida, independentemente do contexto em que a mesma se processa.

#### Conteúdos

- Conceitos de trabalho, emprego e empregabilidade
- Representações sociais das profissões e dos contextos de trabalho
- Evolução científica e técnica e implicações no mundo do trabalho
- Novas formas de trabalho associadas às novas tecnologias – o teletrabalho
- Classificação dos setores de atividades económicas e profissões
- Evolução dos perfis profissionais na área profissional do curso
- A importância dos percursos formais, não formais e informais de aprendizagem ao longo da vida

6657

### Diversidade linguística e cultural

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece a língua como característica de uma cultura.
- Identifica os diferentes falares regionais e os seus elementos diferenciadores.
- Interpreta corretamente o sentido da expressão “unidade na diversidade”.
- Situa geograficamente os diferentes falares.
- Identifica alguns aspetos culturais dos países pertencentes à CPLP.
- Relaciona os objetivos da CPLP com os objetivos da política externa portuguesa.

#### Conteúdos

- O Português - uma Língua Viva
- Língua, dialeto e falar regional
- Unidade e diversidade da Língua Portuguesa
  - A pronúncia e o léxico, elementos de diferenciação
  - Variedades do português, distribuição geográfica
- O Português no mundo actual
- Comunidade de Língua Oficial Portuguesa (CPLP)
  - Antecedentes e Declaração
  - Estatutos
  - Estados membros
  - Objectivos
- Expansão da Língua Portuguesa no mundo: descobrimentos e descolonização
- Política externa e defesa da Língua Portuguesa

6658

Procurar emprego

Carga horária  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Compreende as exigências do mercado de trabalho em termos de inserção profissional.
- Identifica e consulta fontes diversificadas de ofertas de emprego.
- Constrói instrumentos diversificados de candidatura a um emprego.
- Explicita as finalidades dos diferentes instrumentos de candidatura ao emprego.
- Distingue comportamentos e posturas ajustados e desajustados durante os processos de seleção para um emprego.
- Reconhece a importância da procura ativa de emprego.
- Desenvolve capacidades de iniciativa e de responsabilidade pessoal.

**Conteúdos**

- Conceitos de mercado de trabalho
- Oferta e procura de emprego: rede de relações pessoais, anúncios, Centros de Emprego, empresas de recrutamento, Internet...
- Técnicas e instrumentos de candidatura a um emprego: *curriculum vitae*, carta de apresentação, carta de candidatura, carta de recomendação, entrevista, testes de selecção
- Recrutamento e mobilidade de trabalhadores na União Europeia
- Programas e medidas de apoio à inserção profissional e à criação de empresas
- Ponto Nacional de Qualificação (PNQ)

6659

Ler documentos informativos

Carga horária  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Lê e interpreta documentos informativos e utilitários.
- Adequa o discurso oral e escrito, em situações do quotidiano, de acordo com as aprendizagens efetuadas.
- Elabora um glossário com base nos documentos trabalhados.

**Conteúdos**

- Análise de textos informativos e utilitários
  - Instruções de utilização de equipamentos ou de produtos diversos
  - Anúncios e pequenos artigos
  - Rótulos de produtos alimentares
  - Regras de jogos
- Sistematização e apresentação do conteúdo dos textos trabalhados
- Selecção dos principais termos em função do tema
- Organização de um glossário

6660

**Conhecer os problemas do mundo atual**

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Produz textos escritos.
- Argumenta oralmente sobre os textos produzidos.
- Consciencializa-se dos problemas que afetam presentemente a humanidade.
- Identifica a importância de alterar políticas, atitudes e comportamentos.

**Conteúdos**

- Devem ser identificados dois temas que se assumem na atualidade como um problema para a humanidade, de acordo com os interesses do grupo
- Exemplos
  - Exclusão social e solidariedade
  - Migração e minorias étnicas
  - Toxicodependências
  - Sida
  - Globalização
  - Avanços tecnológicos e reflexos no mundo do trabalho
  - Ameaça nuclear
  - Preservação ambiental
  - (...)

6661

**Viajar na Europa**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Reconhece o espaço europeu e o espaço comunitário.
- Identifica as diferentes moedas utilizadas no espaço europeu e reconhece o respetivo valor face ao euro.
- Prepara a viagem a realizar.
- Preenche formulários e outros impressos.
- Utiliza mapas para identificar e se deslocar até aos locais pretendidos.

**Conteúdos**

- A Europa e o Espaço Comunitário
- Identificação do(s) país(es) a visitar (num máximo de 2)
- Identificação das cidades a visitar
- Preparação da viagem
  - Recolha de dados de caracterização do destino da viagem
  - Contacto com agências de viagem
  - Identificações de documentos ou outras condições exigidas pelas autoridades do país
  - Mapas e roteiros
  - Plano de viagem

6662

### Escolher uma profissão/Mudar de atividade

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Identifica e desmonta estereótipos profissionais.
- Produz documentos de resposta a anúncios de oferta de emprego.

#### Conteúdos

- Profissões tradicionais e novas profissões
- Representações sociais das profissões
- Caracterização das principais atividades associadas à saída profissional
- Anúncios de oferta de emprego
- *Curriculum Vitae*
- Carta de apresentação

6663

### Debater os direitos e deveres dos cidadãos

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Selecciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Analisa criticamente a informação.
- Distingue liberdade, direito e dever.
- Defende e exerce, em consciência, os seus direitos e deveres.

#### Conteúdos

- Devem ser identificados dois temas (um no domínio dos direitos e outro no domínio dos deveres) que se assumam de maior interesse para o grupo
- Exemplo
  - Liberdade de expressão
  - Liberdade de informação e liberdade de imprensa
  - Direito à segurança e protecção
  - Direito à igualdade de oportunidades
  - Direito à diferença
  - Direito à educação ao longo da vida
  - Deveres do cidadão no respeito pelas liberdades individuais e colectivas
  - Deveres do cidadão no respeito pelo património cultural e ambiental
  - Deveres do cidadão no respeito pela justiça e solidariedade dos países ricos pelos países pobres
  - (...)



6664

### Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais

**Carga horária**  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Consulta várias fontes de informação.
- Seleciona, organiza e sistematiza a informação recolhida.
- Identifica as instituições internacionais com maior relevância nas diferentes áreas de intervenção.
- Debate, em grupo, as opções de realização do trabalho.
- Apresenta em exposição, sob a forma de cartaz ou de outro suporte, uma instituição internacional.

#### Conteúdos

- Identificação de instituições internacionais organizadas de acordo com a natureza e âmbito de intervenção
- Recolha de informação de carácter geral e de carácter selectivo
- Tratamento da informação
- Direitos de autor
- Estruturação e produção de um documento informativo/divulgação/promoção
- Organização da exposição
  - Reserva do espaço
  - Preparação do espaço
  - Divulgação e promoção do evento
  - Produção de convites
  - Acolhimento dos visitantes
  - Balanço final

6665

### O Homem e o ambiente

**Carga horária**  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os principais problemas ambientais.
- Compreende o impacte da atividade humana no ambiente.
- Identifica os efeitos da poluição na saúde pública.
- Reconhece a importância da alteração de atitudes e comportamentos na preservação do ambiente.
- Compreende que nos processos de tomada de decisão sobre problemáticas ambientais concorrem diversas perspetivas refletindo interesses e valores diferentes.

#### Conteúdos

- Principais problemas ambientais relacionados com o ar, a água, os resíduos e o ruído
- A poluição e a saúde pública
- As tecnologias verdes: custos e benefícios
- Novas fontes de energia e a sua utilização
- Relação entre a sociedade de consumo e a sociedade sustentável
- Comportamentos favoráveis à preservação do ambiente
- Protocolos e Convenções internacionais no domínio do ambiente e do desenvolvimento sustentável

6666

**Publicidade: um discurso de sedução**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Identifica e interpreta os mecanismos e meios usados pela publicidade para influenciar o consumidor.
- Cria hábitos de comparação e de comprovação das características reais de produtos e serviços face às características definidas pela publicidade.
- Promove uma consciência crítica face às necessidades de consumo criadas através da publicidade.
- Identifica modelos sociais, morais, culturais e ideológicos, implícitos na mensagem publicitária.
- Interpreta e aplica a Lei da publicidade a casos específicos.

**Conteúdos**

- Sociedade de consumo: consumo e consumismo
- Meios de comunicação de massa: publicidade
- Mercado e publicidade
  - Conhecimento e caracterização dos destinatários na construção da mensagem publicitária
  - Consumos juvenis
  - Produtos publicitários destinados a jovens
  - Construção de identidades em função de modelos e de estereótipos
- Elementos fundamentais da estrutura de um anúncio
  - Imagem, texto oral e/ou escrito, duração e som
- Lei da publicidade

6667

**Mundo atual – tema opcional**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Promove uma consciência analítica e crítica, com base em acontecimentos e/ou problemas do Mundo atual.

**Conteúdos**

- Os conteúdos a desenvolver devem integrar-se em temas de atualidade, escolhidos de acordo com os interesses dos formandos.

6668

**Uma nova ordem económica mundial**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Conhece, globalmente, as interdependências que no mundo contemporâneo conferem carácter mundial às relações económicas.
- Identifica grandes assimetrias ao nível do mundo, das regiões e dos países.
- Identifica as causas económicas e políticas subjacentes à situação internacional no final do século e do milénio.
- Reconhece os efeitos económicos e sociais da globalização.
- Identifica-se com os princípios sociais, de cidadania, de subsidiariedade e de coesão defendidos por uma Europa Comunitária.

**Conteúdos**

- Um olhar sobre o mundo na viragem do século e do milénio
  - Interdependência económica e globalização
  - Mundos, regiões e países divididos
- Desenvolvimento do capitalismo
- O fim da guerra fria e o mundo unipolar
- A nova ordem económica mundial
- A Europa dos cidadãos

6669

## Higiene e prevenção no trabalho

**Carga horária**  
50 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Define conceitos de saúde, doença profissional e acidente de trabalho.
- Relaciona saúde com local de trabalho.
- Identifica as principais causas das doenças profissionais e dos acidentes de trabalho.
- Identifica e interpreta elementos relevantes das estatísticas de acidentes de trabalho.
- Identifica as principais características de um posto de trabalho-tipo.
- Caracteriza as condições de trabalho ideais e as formas de as conservar.
- Reconhece as vantagens da proteção coletiva e individual.
- Utiliza meios adequados de movimentação de cargas.
- Identifica as regras de utilização de ecrãs de computador.

### Conteúdos

- Saúde, doença e trabalho
  - Saúde
  - Doença profissional
  - Acidentes de trabalho
  - Doenças profissionais nos diversos setores económicos
  - Estatísticas de doenças profissionais e de acidentes de trabalho
  - Distribuição de acidentes de acordo com localização da lesão, tipo de lesão, hora de trabalho, região, setor de atividade, idade
  - Tipos de risco de acidente
  - Custos dos acidentes
  - Prevenção de acidentes
- Ergonomia
  - Postos de trabalho: sentado, em pé, misto
  - Condições de trabalho: temperatura, ruído, humidade, ventilação, iluminação, poluentes químicos
  - Técnicas de prevenção coletiva e individual
  - Equipamentos de prevenção individual
  - Movimentação de cargas: levantamento, transporte manual
  - Regras de utilização de ecrãs de computador

6670

## Promoção da saúde

**Carga horária**  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Avalia a importância dos comportamentos positivos na promoção da saúde.
- Caracteriza os diferentes tipos de toxicodependências e diversas patologias contemporâneas.
- Reconhece as consequências do consumo do álcool, do tabaco e de estupefacientes.
- Compreende a importância do planeamento familiar.
- Identifica comportamentos que previnem as doenças sexualmente transmissíveis.
- Reconhece as organizações da sociedade civil na prevenção de riscos, no combate à doença e no apoio aos cidadãos portadores de patologias ou dependências.

### Conteúdos

- Prevenção da saúde
- Alimentação racional e desvios alimentares
- Actividade física e repouso
- Sexualidade e planeamento familiar
- Doenças da atualidade (sida e outras patologias contemporâneas) e toxicodependências
- Causas, sintomas, formas de prevenção, de transmissão e de tratamento
- Organizações da sociedade civil que prestam apoio a portadores de diferentes patologias ou dependências

6671

**Culturas, etnias e diversidades**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Compreende os conceitos de cultura, raça e etnia.
- Reconhece as especificidades culturais dos principais grupos étnicos representados na sociedade portuguesa.
- Identifica os fluxos de emigração portuguesa na atualidade.
- Identifica tipos e situações de racismo e de discriminação.
- Compreende como o desconhecimento gera preconceitos e medo.
- Entende a diversidade como uma forma de riqueza.
- Conhece os dispositivos legais e institucionais de promoção da igualdade étnico-cultural.

**Conteúdos**

- Conceitos de cultura, raça e etnia
- Fenómenos de emigração e de imigração na actualidade
- Identidade cultural das comunidades emigrantes
- Contributos de diferentes culturas para a vida de um país
- Racismo e a xenofobia associados à imigração
- Formas de discriminação: nacionalidade, cor, género, religião, orientação sexual
- Momentos históricos, personalidades e organizações determinantes na luta contra as diferentes formas de discriminação
- Legislação de promoção da igualdade entre grupos sociais e étnicos

0755

**Processador de texto - funcionalidades avançadas**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

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

**Conteúdos**

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

0757

## Folha de cálculo - funcionalidades avançadas

Carga horária  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Executar ligações entre múltiplas folhas de cálculo.
- Efetuar a análise de dados.
- Automatizar ações através da utilização de macros.

### Conteúdos

- Múltiplas folhas de cálculo
  - Múltiplas folhas
  - Reunião de folhas de cálculo
  - Ligação entre folhas
- Resumo de dados
  - Inserção de subtotais
  - Destaques
  - Relatórios
- Análise de dados
  - Análise de dados em tabelas e listas
    - Criação, ordenação e filtragem de dados
    - Formulários
  - Criação e formatação de uma tabela dinâmica
  - Utilização de totais e subtotais
  - Fórmulas em tabelas dinâmicas
  - Elaboração de gráficos
- Macros
  - Macros pré-definidas
  - Macros de personalização das barras de ferramentas
  - Criação e gravação de uma macro
  - Atribuição de uma macro a um botão
  - Execução de uma macro

0767

## Internet - navegação

Carga horária  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Reconhecer a função de pesquisa na Internet.
- Identificar as funcionalidades do correio eletrónico.

### Conteúdos

- *Sites de Interesse*
  - Motores de busca
  - Servidores públicos para alojamento de páginas
- *Mail*
  - Correio electrónico
  - Criação de *mail*
  - Envio de mensagens e resposta
- *File Transfer Protocol*
  - Conceito
  - Comandos de *FTP*
  - *Cute FTP*
- *Newsgroups*
  - Servidores de *News*
  - Envio e respostas a *posts*

0792

### Criação de páginas para a web em hipertexto

Carga horária  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Elaborar páginas para a *web*, com recurso a hipertexto.

#### Conteúdos

- Conceitos gerais de HTML
  - Ficheiros HTML
  - Estrutura da página HTML
- Ligações
  - *Tag <A>* para ligação
  - Ligação local com caminhos relativos e absolutos
  - Ligação a outros documentos na *Web* e a determinados locais dentro de documentos
- Formatação de texto com HTML
  - Estilos de caracteres, caracteres especiais e fontes
  - Quebra de linha de texto
  - Endereços de *mail*
- Imagens
  - Imagens *online*
  - Imagens e ligações
  - Imagens externas e de fundo
  - Atributos das imagens
  - Referência das cores, cor de fundo e de texto
  - Preparação das imagens
- Multimédia na *web*
  - Ficheiros de som e de vídeo
- Animação na *web*
  - Animação através de ficheiros de imagens GIF e JAVA
- Desenho de páginas *web*
  - Estrutura da página
  - Ligações, imagens fundos e cores
- Tabelas
  - Definição e constituição de uma tabela
  - Alinhamento de células e tabelas
  - Dimensão das colunas e tabelas
- *Frames*
  - Definição e atributos de *frames*
  - Conjuntos e ligações de *frames*
- Mapas
  - Estrutura de *map* e utilização de *<MAP>* e *<AREA>*
  - Atributo *USEMAP*
  - Coordenadas e ligações
  - Páginas *Web* com mapas

## 4.2. Formação de Base - Científica

6672

### Organização, análise da informação e probabilidades

Carga horária  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Pesquisa, organiza, regista e analisa informação recolhida em diversas fontes da natureza.
- Calcula frequências absolutas e relativas.
- Constrói e interpreta gráficos e tabelas.
- Calcula medidas de tendência central para caracterizar uma distribuição.
- Relaciona distribuições de frequências relativas e de probabilidades, identificando a distribuição normal e respetivas propriedades, identifica o tipo de correlação existente entre distribuições bidimensionais.
- Analisa, interpreta e calcula probabilidades, através da noção frequencista de probabilidade e da Lei de Laplace.
- Reconhece a importância da estatística em diversos domínios do mundo atual.

#### Conteúdos

- Organização e interpretação da informação
  - Organização de dados

- Números fraccionários
  - Dízima
  - Fração
  - Percentagem
- Funções de uma variável
  - Elaboração de gráficos e tabelas representativos de situações descritas verbalmente
  - Descrição de situações representadas graficamente
- Tipos de caracteres estatísticos
  - Variável discreta
  - Variável contínua
- Frequências absolutas e relativas
- Tabelas de frequências
  - Absolutas
  - Relativas
  - Relativas acumuladas
- Representação gráfica de uma distribuição
  - Gráficos de barras
  - Sectogramas
  - Histogramas
  - Pictogramas
- Análise e interpretação da informação
  - Medidas de tendência central
    - Média
    - Moda ou classe modal
    - Mediana
  - Limitações das medidas de tendência central
  - Distribuições de frequências
  - Comparação de distribuições
- Estatística e Probabilidades
  - Utilidade da Estatística na vida moderna
  - Estatística descritiva e indutiva
  - Conceito de população e amostra
    - Recenseamento e sondagem
  - Escolha de amostras
  - Medidas de tendência central
  - Diagramas de extremos e quartis
  - Medidas de dispersão
    - Amplitude
    - Variância
    - Desvio-padrão
    - Amplitude interquartis
  - Distribuições bidimensionais (abordagem gráfica e intuitiva)
    - Diagrama de dispersão
    - Dependência estatística
    - Correlação
    - Recta de regressão
  - Experiência aleatória
    - Acontecimentos
      - Elementar
      - Não elementar
      - Certo
      - Impossível
      - Contrário
      - Incompatível com outro
      - Reunião de acontecimentos
  - Conceito frequentista de probabilidade
  - Espaço de resultados
  - Processos simples de contagem
  - Classificação de acontecimentos
  - Probabilidades de um acontecimento como quociente entre casos possíveis e casos favoráveis
  - Escalas de probabilidades
  - Cálculo de probabilidades
    - Lei de Laplace
  - Técnicas de contagem
    - Arranjos com e sem repetição
    - Permutações
    - Combinações sem repetições
  - Triângulo de Pascal
  - Binómio de Newton
  - Distribuição de frequências relativas e distribuição de probabilidades

6673

### Operações numéricas e estimação

Carga horária  
25 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Utiliza modelos e representações numéricas para descrever os resultados de um problema.
- Opera com números inteiros relativos, números racionais e números reais e utiliza critérios de divisibilidade.
- Identifica e completa sequências numéricas/geométricas.
- Opera com potências de base 10 e de expoente inteiro.
- Utiliza a estimação na resolução de problemas e na avaliação de resultados.
- Identifica os números irracionais e relaciona-os com o tipo de dízimas que os representam.
- Reconhece e utiliza valores aproximados de um número, por defeito e por excesso, e as raízes quadráticas e cúbicas como inverso de potências.
- Identifica e representa simbólica e graficamente intervalos de números reais.

#### Conteúdos

- Padrões e relações numéricas
  - Conceito de número
  - Números Inteiros relativos e racionais
  - Números inteiros relativos
    - Operações e comparações
  - Representações de números fraccionários
  - Potências de base 10
    - Notação científica
  - Múltiplos e divisores
    - Critérios de divisibilidade
- Estimação e cálculo numérico
  - Números racionais relativos
  - Operações com números racionais relativos
    - Forma de fracção
    - Forma de número decimal
  - Números irracionais
    - Radiciação como operação inversa da potenciação
  - Estimação, valores aproximados e erros
    - Arredondamentos
  - Operações com potências de expoente inteiro

6674

### Geometria e trigonometria

Carga horária  
50 horas

#### Resultados da Aprendizagem

- Constrói figuras geométricas semelhantes e relaciona perímetros, áreas e volumes de figuras bi ou tridimensionais semelhantes.
- Identifica, descreve e compara proporções numéricas e geométricas.
- Reconhece as diferentes isometrias - simetrias axiais, translações e rotações.
- Utiliza o teorema de Pitágoras e a fórmula fundamental de trigonometria na resolução de problemas.
- Calcula as razões trigonométricas de um ângulo agudo e estabelece relações entre as razões trigonométricas.
- Reconhece o grau e o radiano como unidades de medida da amplitude de um ângulo, e utiliza o círculo trigonométrico para resolver equações trigonométricas.
- Representa no plano figuras do espaço e constrói sólidos e respetivas planificações.
- Classifica poliedros, triângulos e quadriláteros e reconhece as suas propriedades.
- Intersecta sólidos por um plano e representa a secção produzida, e opera com vetores do plano e do espaço.
- Utiliza equações vetoriais e cartesianas da reta, do plano e do espaço, bem como o produto escalar de vetores.

#### Conteúdos

- Visualização e representação de formas
  - Sólidos geométricos
    - Propriedades dos sólidos
  - Sólidos platónicos
    - Propriedades
    - Planificação
  - Poliedros
    - Classificação
    - Propriedades
  - Polígonos
    - Propriedades dos polígonos
  - Relações estabelecidas entre poliedros, polígonos e planos
  - Classificação de triângulos e quadriláteros
  - Construção de figuras geométricas



- Figuras geométricas
  - Áreas
  - Perímetros
  - Volumes
- Grandezas e medidas
- Números irracionais
- Cálculos geométricos
  - Círculo
  - Mediatriz
  - Bissetriz de um ângulo
  - Esfera
- Formas de definir um plano
- Propriedades de paralelismo
  - Duas retas
  - Duas retas e um plano
  - Dois planos
- Propriedades de perpendicularidade
  - Duas retas
  - Uma reta e um plano
- Intersecção de sólidos por um plano
  - Identificação da secção respectiva
- Proporcionalidade numérica e geométrica
  - Transformações geométricas
  - Semelhanças e isometrias
  - Proporções numéricas e geométricas
  - Figuras bi e tri-dimensionais semelhantes
    - Áreas
    - Perímetros
    - Volumes
  - Semelhança de triângulos
  - Propriedades das isometrias
    - Concepção de pavimentações, frisos e painéis
      - Rotações
      - Translações
      - Simetrias axiais
- Trigonometria
  - Trigonometria do triângulo retângulo
    - Teorema de Pitágoras
    - Razões trigonométricas de ângulos agudos
    - Fórmula fundamental da trigonometria
    - Números irracionais
      - Valores aproximados
  - Funções trigonométricas
    - Conceito de ângulo - radiano
    - Amplitude de ângulos com os mesmos lados - graus e radianos
    - Conceito de arco - radiano
    - Função seno, co-seno e tangente
      - Variação (círculo trigonométrico)
  - Razões trigonométricas
    - $\text{sen}^2 a + \text{cos}^2 a = 1$
    - $\text{tga} = \frac{\text{sena}}{\text{cosa}}$
    - Razões trigonométricas de ângulos complementares
  - Amplitude de ângulos com o mesmo seno, co-seno ou tangente
  - Equações trigonométricas complementares
  - Seno, co-seno e tangente
    - Domínio
    - Contradomínio
    - Período
    - Zeros
    - Variação de sinal
    - Monotonia
    - Continuidade
    - Extremos (relativos e absolutos)
    - Simetrias e em relação ao eixo dos  $yy$  e à origem
    - Assíntotas
    - Limites nos ramos infinitos
    - Relações entre funções trigonométricas
  - Funções trigonométricas como funções reais de variável real
- Geometria e álgebra
  - Método cartesiano para geometria no plano e no espaço
    - Referenciais cartesianos ortogonais e monométricos do plano
    - Correspondência entre o plano e  $\mathbb{R}^2$  entre o espaço  $\mathbb{R}^3$
    - Conjuntos de pontos e condições
    - Distância entre dois pontos

- Circunferência e círculo
  - Elipse e mediatriz
  - Superfície esférica, esfera e plano medidor
  - o Vetores livres no plano e no espaço
    - Adição de vetores
    - Multiplicação de vetores por um escalar
    - Propriedades dos vetores
    - Colinearidade de dois vetores
    - Soma de um ponto com um vetor
    - Diferença de dois pontos
    - Norma de um vetor
    - Componentes e coordenadas de um vetor num referencial ortonormado do espaço
    - Coordenadas de um ponto médio de um segmento de reta
    - Produto escalar de dois vetores no plano e no espaço
      - Definição e propriedades
      - Expressão do produto escalar nas coordenadas dos vetores em referencial ortonormado
      - Ângulo de duas retas
      - Inclinação de uma reta
      - Declive como tangente da inclinação no caso de equação reduzida da reta no plano
      - Perpendicularidade de vetores e de retas
    - Conjuntos definidos por condições
    - Equações cartesianas da reta no plano e no espaço
    - Intersecção de planos – interpretação geométrica
    - Resolução de sistemas
    - Paralelismo e perpendicularidade de retas e planos
-

6675

**Padrões, funções e álgebra**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Analisa regularidades numéricas e geométricas.
- Representa graficamente uma relação entre duas variáveis e uma função afim ou quadrática.
- Identifica os pontos relevantes de um gráfico de uma função.
- Calcula numérica e graficamente a solução de equações/inequações e de sistemas de equações/inequações, e realiza operações com polinómios.
- Reconhece e opera com números reais.
- Identifica as relações existentes entre os elementos de um conjunto de números.
- Reconhece e representa graficamente sucessões de números reais.
- Identifica sucessões monótonas e limitadas, convergentes e divergentes, e infinitamente grandes ou infinitésimos.
- Calcula a razão, o termo geral, a soma de  $n$  termos consecutivos de uma progressão.
- Utiliza os limites de sucessões na resolução de problemas.

**Conteúdos**

- Padrões e funções
  - Regularidades numéricas e geométricas
  - Variáveis e expressões designatórias
  - Relações entre variáveis e funções
  - Relações de proporcionalidade direta e inversa entre funções
  - Representação gráfica das funções afim e quadrática
- Equações
  - Equações do 1.º grau
  - Equações literais
  - Princípios de equivalência
  - Sistemas de duas equações do 1.º grau a duas incógnitas
    - Resolução gráfica e algébrica
  - Polinómios
    - Operações com polinómios
  - Equações do 2.º grau
  - Decomposição de polinómios em factores
  - Casos notáveis da multiplicação de polinómios
- Inequações
  - Inequações
  - Princípios de equivalência de inequações
  - Condições e intervalos de números reais
  - Sistemas de inequações
  - Valor absoluto de um número
  - Lugares geométricos
- Álgebra - operações numéricas
  - Conjunto IR
  - Operações em IR
  - Dízimas
  - Radicais quadráticos e cúbicos
  - Potências de expoente fraccionário
  - Relação de ordem em IR
  - Módulo ou valor absoluto de um número real
  - Conjunção e disjunção de condições
    - Operações entre conjuntos
  - Negação de uma condição
  - Complementar de um conjunto
- Regularidades e sucessões
  - Sucessões como funções reais de variável natural
  - Sucessões definidas por recorrência
  - Sucessão monótona e sucessão limitada
  - Progressões aritméticas e geométricas
  - Soma de  $n$  termos consecutivos de uma progressão
  - Conceito de infinitamente grande
    - Positivo
    - Negativo
    - Em módulo
  - Conceito de infinitésimo
  - Limite de sucessão
  - Sucessão convergente
  - Método de indução

6676

**Funções, limites e cálculo diferencial**

**Carga horária**  
50 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Analisa gráficos de funções e reconhece o significado do domínio, contradomínio, estudo da variação de sinal, intervalos de monotonia, continuidade, simetrias, paridade e pontos notáveis.
- Elabora o gráfico e identifica os limites de uma função.
- Reconhece a continuidade de uma função, num ponto e num intervalo.
- Caracteriza, gráfica, numérica e analiticamente, as funções de proporcionalidade direta e inversa.
- Realiza operações com funções polinomiais e elabora gráficos de funções polinomiais de grau 3 ou 4.
- Constrói e analisa gráficos de funções racionais com termos de grau menor ou igual a 2, quanto à monotonia, extremos, domínio, paridade, zeros, taxa de variação média e assíntotas.
- Calcula a derivada de uma função num ponto do domínio, através da definição.
- Caracteriza a função exponencial de base superior a 1.
- Calcula logaritmos através do respetivo conceito e opera com logaritmos.
- Reconhece que a função logarítmica é a função inversa da função exponencial e caracteriza-a do ponto de vista gráfico e analítico.

**Conteúdos**

- Gráficos e funções
  - Relações entre variáveis
    - Conceito de função de uma variável
  - Representação gráfica de relações entre variáveis
  - Representação gráfica de funções
  - Propriedades de funções
    - Domínio
    - Contradomínio
    - Intervalos de monotonia
    - Variação de sinal
    - Continuidade
    - Pontos notáveis
    - Zeros
    - Intersecção com o eixo dos yy
    - Extremos relativos e absolutos
  - Significado gráfico e expressão analítica de uma função
  - Função afim, quadrática e módulo
  - Paridade de uma função
  - Famílias de funções
    - Aspecto do gráfico
    - Posição da origem do referencial relativamente ao gráfico
    - Simetrias
    - Limites nos ramos infinitos
    - Tipos de gráficos
      - Semelhanças e diferenças
    - Efeitos dos parâmetros nas características das funções e dos respetivos gráficos
    - Gráfico de uma função pertencente a uma determinada família
      - $y = x$
      - $y = x^2$
      - $y = [x]$
    - Equações e inequações do 2.º grau
- Limites e continuidade de funções
  - Função quadrática
    - Propriedades
  - Funções polinomiais
    - Relação entre o grau da função e o limite nos ramos infinitos
    - Análise comparativa dos gráficos de funções polinomiais do mesmo grau
    - Operações com polinómios
    - Algoritmos e gráficos das funções soma, produto e quociente
    - Factorização de polinómios
    - Pesquisa de zeros de funções polinomiais
  - Operações com funções
    - Adição
    - Multiplicação
    - Composição
    - Divisão
  - Relações de proporcionalidade direta e de proporcionalidade inversa
  - Gráfico de funções racionais
    - Assíntotas verticais e horizontais
- Cálculo diferencial, função exponencial e função logarítmica – conceitos gerais
  - Derivada de uma função num ponto
    - Interpretação geométrica
    - Monotonia e taxa de variação num intervalo
    - Determinação da derivada de uma função num ponto

- Determinação da tangente ao gráfico de uma função num ponto
- o Função exponencial  $a > 1$ 
  - Domínio e contradomínio
  - Zeros
  - Intervalos de monotonia
  - Condições que envolvem expressões exponenciais
- o Função logarítmica

6696

**Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece o ser humano como um ser social e o papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade.
- Reconhece a necessidade da existência do Direito e caracteriza a ordem jurídica.
- Identifica as várias fontes de Direito e reconhece a hierarquia e a vigência das leis.
- Identifica os direitos do Homem no mundo atual e o respetivo cumprimento ou incumprimento.
- Identifica o conceito de sujeito, em sentido lato, enquanto cidadão, apátrida e refugiado e, em sentido restrito, enquanto pessoa singular e coletiva.
- Identifica a importância da Lei da Nacionalidade.
- Reconhece a relação jurídica.

**Conteúdos**

- Ordem jurídica
  - o Ordem jurídica
    - Âmbito
  - o Ordem social
    - Vida em sociedade
    - Ordem social e ordem natural
    - Papel das Instituições enquanto garante da vida em sociedade
  - o Ordenamento jurídico
    - Necessidade da existência do Direito
    - Direito e ordem jurídica
    - Norma jurídica
      - Caracterização
      - Imperatividade
      - Coercibilidade
      - Sanção
      - Distinção relativamente às normas ética e moral
  - o Diferentes aceções do termo Direito
- Fontes do Direito
  - o Lei
    - Hierarquia das leis
  - o Costume
  - o Jurisprudência
  - o Doutrina
- Sujeitos de relação jurídica
  - o Direitos do Homem
    - Direitos consagrados na Declaração Universal dos Direitos do Homem
    - Direito do Homem no mundo actual
    - Organizações internacionais de defesa dos direitos do Homem
  - o Cidadãos
    - Portugueses
      - Residentes na União Europeia
      - Residentes em países terceiros
    - Oriundos da União Europeia
      - Estrangeiros (residentes em Portugal)
      - Apátridas
      - Refugiados
    - Lei da nacionalidade
    - Pessoas
      - Singulares
        - Conceito
        - Identificação civil
        - Identificação tributária
        - Recenseamento eleitoral
      - Coletivas
        - Pessoas coletivas de direito público
        - Pessoas coletivas de direito privado

- Identificação e registo de pessoas coletivas
- Relação jurídica
  - Relação jurídica
    - Conceito
    - Relação jurídica em sentido amplo e restrito
    - Relações jurídicas abstratas e concretas
  - Elementos da relação jurídica
    - Sujeitos
      - Personalidade jurídica
      - Capacidade jurídica
      - Incapacidades de exercício
      - Menoridade (interdição, inabilitação e incapacidade accidental)
    - Objecto
    - Facto jurídico
      - Conceito
      - Negócio jurídico
    - Garantias
      - Gerais
      - Especiais

|             |                             |                                  |
|-------------|-----------------------------|----------------------------------|
| <b>6697</b> | <b>Contrato e garantias</b> | <b>Carga horária</b><br>25 horas |
|-------------|-----------------------------|----------------------------------|

#### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de contrato.
- Identifica o princípio da liberdade contratual e a sua aplicabilidade.
- Caracteriza os requisitos de validade e de forma de um contrato.
- Identifica o objecto contratual como algo físico e legalmente possível.
- Reconhece as diferentes classificações contratuais.
- Avalia o regime de cumprimento contratual.
- Identifica a garantia geral dos contratos, bem como as diferentes garantias especiais.

#### Conteúdos

- Contratos
  - Conceito de contrato
  - Princípio da liberdade contratual
  - Requisitos de validade e forma
    - Capacidade
    - Incapacidades
    - Vontade das partes
      - Proposta e aceitação
      - Revogação da proposta, da aceitação e da rejeição da aceitação
    - Objecto do contrato
      - Possibilidade física e legal
      - Determinação
  - Classificação dos contratos
  - Cumprimento dos contratos
  - Contratos de seguros
    - Obrigatórios
    - Facultativos
- Garantias dos contratos
  - Património do devedor como garantia geral e comum dos credores
  - Garantias especiais
    - Garantias pessoais
      - Fiança
      - Sub-fiança
      - Aval
    - Garantias reais
      - Penhor
      - Hipoteca
      - Consignação de rendimentos
      - Privilégio creditório
      - Direito de retenção
      - Garantias reais extrajudiciais
      - Garantias reais judiciais (arresto e penhora)

6698

Sociedades comerciais

Carga horária  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Reconhece o conceito de sociedade comercial.
- Caracteriza o conceito de personalidade jurídica.
- Descreve o processo de constituição de uma sociedade.
- Caracteriza os diferentes tipos de sociedades.
- Identifica o conceito de contrato de sociedade.
- Enuncia os direitos e obrigações dos sócios.
- Reconhece as deliberações dos sócios e as "actas".
- Enumera as possíveis alterações ao contrato de sociedade.
- Caracteriza o processo de fusão, cisão, transformação e dissolução de sociedades.

### Conteúdos

- Sociedades comerciais
  - Sociedades comerciais
    - Conceito de sociedade comercial
    - Personalidade jurídica
    - Processo de constituição
  - Classificação das sociedades
    - Cívicas
    - Comerciais
      - Sociedade por quotas
      - Sociedade unipessoal por quotas
      - Sociedade anónima
      - Sociedade em comandita (em comandita e por acções)
      - Sociedade em nome colectivo
  - Contrato de sociedade
  - Direitos e obrigações dos sócios
  - Deliberações dos sócios
  - Deliberações dos sócios e noção de "acta"
  - Alterações ao contrato de sociedade
  - Fusão, cisão e transformações de sociedades
  - Dissolução de sociedades

6699

## Títulos de crédito e operações bancárias

**Carga horária**  
25 horas

### Resultados da Aprendizagem

- Caracteriza os títulos de crédito.
- Identifica os intervenientes nos títulos de crédito.
- Descreve o processo de aceite, endosso e aval.
- Identifica as operações de protesto, contrato de desconto bancário e reforma de letras.
- Caracteriza os diferentes tipos de contas bancárias.

### Conteúdos

- Títulos de crédito
  - Títulos de crédito
    - Conceito
    - Características
    - Classificação
    - Cheque
      - Conceito
      - Requisitos
      - Modalidades de cheques
      - Endosso
      - Aval
      - Pagamento
  - Letra de câmbio
    - Conceito
    - Requisitos
    - Saque
    - Aceite
    - Endosso
    - Aval
    - Vencimento
    - Pagamento
    - Protesto
    - Cobrança
    - Desconto bancário
    - Reforma de letras
  - Livrança
    - Conceito
    - Características
- Operações bancárias
  - Operações bancárias
    - Conceito
    - Operações passivas
    - Contas especiais
    - Operações complementares



6702

**Estado como regulador da atividade económica**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece o conceito de Estado e as respetivas funções e esferas de intervenção.
- Descreve os objetivos de intervenção do Estado na esfera económica e social.
- Identifica as principais fontes de receita do Estado, bem como as despesas públicas.
- Enuncia as principais políticas sociais e económicas do Estado.
- Reconhece o conceito de orçamento de Estado como instrumento de intervenção económica e social.
- Enuncia as alterações verificadas em termos de políticas económicas e sociais do Estado Português decorrentes do facto de Portugal ser membro da União Europeia.

**Conteúdos**

- Estado - conceitos e funções
  - Estado - conceito
  - Funções do Estado
    - Legislativa
    - Executiva
    - Judicial
  - Esferas de intervenção do Estado
    - Política
    - Económica
    - Social
- Princípios da Intervenção económica e social do Estado
  - Princípio da eficiência
    - Regulação de falhas do mercado
    - Concorrência imperfeita
    - Externalidades
    - Bens públicos
  - Princípio da equidade
    - Justiça social na repartição de rendimentos
    - Salários
    - Juros
    - Rendas
    - Lucros
  - Princípio da estabilidade
    - Desequilíbrios da economia
    - Inflação
    - Desemprego
- Instrumentos de intervenção do Estado
  - Planeamento
    - Conceito
    - Tipos
      - Indicativo
      - Imperativo
  - Orçamento do Estado
    - Conceito
    - Componentes
      - Despesas públicas
      - Receitas públicas
    - Saldo orçamental
      - Défice
      - Superavit
    - Importância do saldo orçamental
  - Políticas sociais e económicas
    - Políticas sociais
      - Objectivos
      - Instrumentos
    - Políticas económicas
      - Orçamental
      - Monetária
      - Cambial
      - Outras
    - Alterações nas políticas sociais e económicas decorrentes o facto de Portugal ser membro da UE
      - Papel do Banco Central Europeu

6703

**Economia portuguesa em contexto internacional**

**Carga horária**  
25 horas

**Resultados da Aprendizagem**

- Reconhece os conceitos económicos associados à organização económica a nível mundial.
- Aplica os conceitos económicos de integração e regionalização.
- Utiliza os instrumentos económicos para interpretar a realidade económica portuguesa e da União Europeia.

**Conteúdos**

- Comércio internacional
  - Diversidade do comércio internacional
  - Trocas internacionais
- Balança Corrente - registo das trocas internacionais
  - Importância dos registos das trocas comerciais
  - Balança Corrente
    - Conceito
    - Saldo
  - Componentes da Balança Corrente
    - Balança de mercadorias
      - Importações
      - Exportações
      - Saldo da Balança de Mercadorias
      - Taxa de cobertura
    - Balança de serviços
    - Balança de rendimentos
    - Balança de transferências correntes
- Integração económica
  - Conceito de integração económica
  - Formas de integração económica
    - Zona de comércio livre
    - União aduaneira
    - Mercado comum
    - União económica
  - Processo de construção da União Económica
  - Criação da União Económica e Monetária
  - Desafios colocados à UE decorrentes do respetivo alargamento
  - Realidade atual da economia portuguesa
  - Indicadores de desempenho da economia portuguesa
    - Comparação com os da UE
- Integração económica
  - Estrutura da população
    - Estrutura etária
    - Movimentos migratórios
    - População activa
      - Emprego
      - Desemprego
  - Estrutura da produção
    - Evolução do valor do produto
    - Estrutura sectorial da produção
  - Relações económicas com o exterior
  - Recursos humanos
    - Educação
    - Formação profissional
  - Nível de vida e justiça social
    - Repartição dos rendimentos
    - Poder de compra
    - Inflação
    - Equipamentos sociais

**4.3. Formação Tecnológica**

0364

Marketing comercial - conceitos e fundamentos

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Definir o conceito *marketing*, reconhecendo a influência das variáveis do mercado na atividade comercial.

**Conteúdos**

- Conceito de marketing
  - Objetivos
- Evolução do marketing ao longo dos tempos
- Mercados - categorização, evolução e variáveis
  - Os clientes - segmentação
  - Estudos de mercado - objetivos e técnicas

3836

Marketing - principais variáveis

Carga horária  
25 horas

**Objetivo(s)**

- Reconhecer as principais variáveis de *marketing*.

**Conteúdos**

- Teoria dos 4 P do *marketing*
  - Produto
  - Preço
  - Distribuição
  - Comunicação
- Valor do produto, preço e preço psicológico

0366

Plano de marketing

Carga horária  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Identificar e analisar os pressupostos para a elaboração de um plano de *marketing*.
- Elaborar planos operacionais de *marketing*, respeitando as etapas de desenvolvimento.

**Conteúdos**

- Plano de *marketing* - necessidades e princípios
  - 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 correctivas
- Operacionalização do plano de *marketing*
  - Etapas do desenvolvimento do plano operacional de *marketing*
    - Etapa 1 - análise da situação interna e externa
      - Situação do negócio
      - Actuação da empresa
      - Análise da concorrência
      - Análise SWOT
    - 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 acção
    - Etapa 6 - concretização do plano de acção
    - Etapa 7 - controlo das ações desencadeadas

0367

### Publicidade e promoção

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas da publicidade enquanto forma de comunicação, divulgação e promoção dos produtos / serviços da empresa.

#### Conteúdos

- Tipos e objectivos
- Valores e princípios
- Intervenientes
- A decisão sobre as mensagens e suportes
- Gestão do orçamento
- Avaliação dos resultados
- Principais meios de promoção
- Desenvolvimento de programas de promoção

0348

### Técnicas de merchandising

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Diagnosticar e conhecer os diferentes fatores que intervêm na otimização de um espaço comercial.
- Aplicar as técnicas de promoção do produto.

#### Conteúdos

- Espaço
  - Técnicas de reposição
  - Organização do espaço de venda
    - Lineares
    - Gôndolas
    - Ilhas
    - Espaços quentes e espaços frios no ponto de venda
    - Secções
    - Famílias
    - Maximização do m2 no linear
    - Maximização da frente do linear
    - Número de frentes por produto
    - Exposição vertical e horizontal
- Embalagem e promoção dos produtos
  - Importância da embalagem e imagem do linear
  - Importância do design e da cor
  - Impacto visual
  - Etiquetagem
  - Simbologia promocional no linear
  - Promoção e descontos
  - Vales e brindes

0349

### Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Identificar os principais problemas ambientais.
- Promover a aplicação de boas práticas para o meio ambiente.
- Explicar os conceitos relacionados com a segurança, higiene e saúde no trabalho.
- Reconhecer a importância da segurança, higiene e saúde no trabalho.
- 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
-

7851

## Aprovisionamento, logística e gestão de stocks

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Estabelecer e implementar metodologias de gestão de aprovisionamentos e de logística industrial.
- Identificar e caracterizar técnicas de gestão de stocks.
- Identificar as diferentes etapas da compra e estratégias de negociação com os fornecedores.
- Identificar e analisar os diferentes custos associados aos stocks e armazenamento.
- Utilizar os principais instrumentos de controlo e informação de stocks.

### Conteúdos

- Aprovisionamento
  - Papel da compra na cadeia de abastecimento
  - Processo de compra e respetivas etapas
  - Gestão de fornecedores
  - Aspetos qualitativos na seleção de fornecedores
  - Negociação e revisão de preços
  - Comparação entre fornecedores
  - Avaliação de fornecedores
- Gestão de stocks
  - Introdução à gestão de stocks
  - Noção e tipo de stocks
- Princípios da gestão de stocks
  - Definição e objetivos de gestão de Inventário
  - Tipo de matérias a armazenar
  - Determinantes do nível ótimo de stock
  - Condicionantes específicas dos produtos
  - Condicionantes específicas de armazenagem
  - Condições do mercado
  - Logística e planeamento
  - Condições de entrega
- Custos associados aos stocks
  - Custos operacionais associados à stockagem da mercadoria
  - Custos de oportunidade face a outras opções
  - Noção de custo operacional e de custo “afundado”
  - Descontos/promoções
  - Sobrestockagem
- Gestão da variação da procura e do nível de stock
- Benefícios esperados com a gestão de stocks
- Controlo de existências/inventariação
  - Normas gerais de inventariação de bens e produtos
  - Determinação de consumos
  - Documentação utilizada nos inventários
  - Controlo de qualidade nos aprovisionamentos
  - Logística e sistemas de informação

0368

Controlo e armazenagem de mercadorias

**Carga horária**  
50 horas

**Objetivo(s)**

- Enumerar os princípios fundamentais da gestão de um armazém.
- Enunciar todos os aspetos envolvidos na receção, aprovisionamento e acondicionamento dos diferentes tipos de produtos.
- Controlar o processo de gestão das encomendas.

**Conteúdos**

- Armazém
  - Instalações de armazenagem
  - Equipamento de armazenagem
  - Organização do espaço, do artigo e dos documentos
  - Aspectos logísticos de um pequeno armazém
- Armazenagem
  - Quando e como encomendar
  - Stock mínimo de segurança
  - Receção de mercadorias e sua conferência
  - Controlo de entradas e saídas
- Gestão das encomendas
  - Organização da base de dados
  - Escolha do sortido
  - Comunicação com os fornecedores

0350

## Comunicação interpessoal - comunicação assertiva

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

### Conteúdos

- Processo de comunicação e perfis comunicacionais
  - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
    - Emissor/Receptor
    - Canal
    - Mensagem/código
    - Contexto
    - Feedback
  - Diferentes perfis comunicacionais
    - Passivo
    - Agressivo
    - Manipulador
    - Assertivo
- Comunicação assertiva
  - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
  - Empatia
    - Escuta ativa/escuta dinâmica
      - Conceito de contexto comum
    - Semântica sintaxe
    - Paralinguagem
- Barreiras à comunicação
  - Barreiras gerais do processo de comunicação
    - Barreiras internas
      - Objectivas
      - Subjectivas
    - Barreiras externas
  - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
    - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem
- Processamento interno da informação
  - Processamento fonético
  - Processamento literal (significado)
  - Processamento reflexivo (empático)
- Tipos de perguntas no processo de comunicação
  - Abertas
  - Fechadas
  - Retorno
  - Reformulação



7842

## Técnicas de atendimento

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

### Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor
  - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
  - Atendimento / venda
  - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
  - Origem das motivações / necessidades
  - Análise prévia do perfil de cliente
  - Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
- Etapas do processo atendimento
  - Abordagem inicial
  - Prestação do serviço
  - Despedida
  - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

7843

## Técnicas de negociação e venda

**Carga horária**  
50 horas

### Objetivo(s)

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente.
- Descrever o processo comunicacional na venda.
- Aplicar as técnicas de negociação.
- Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.

### 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

0353

### Atendimento telefónico

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

#### Conteúdos

- Etapas e regras do atendimento telefónico
  - Etapas do atendimento telefónico
    - Guião de apoio ao Operador
    - Abordagem inicial
    - Prestação do Serviço / reencaminhamento
    - Despedida
  - Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico
- Comunicação telefónica
  - Linguagem adequada à comunicação telefónica
  - Comunicação verbal (a forma)
    - Articulação
    - Fluência
    - Modulação (volume, ritmo e tom)

0354

### Língua inglesa - atendimento

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no processo de atendimento.

#### Conteúdos

- Linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, nas vertentes orais e escritas
- Expressões idiomáticas

0371

### Língua inglesa - vendas

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua inglesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de vendas.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da venda
- Expressões idiomáticas

0355

### Fidelização de clientes

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

#### Conteúdos

- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Ficheiro e o controlo de clientes
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

0397

### Atendimento e serviço pós-venda

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

#### Conteúdos

- Atendimento pós-venda
  - Postura do comercial no pós-venda
  - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
  - Garantias
  - Entregas
  - Assistência técnica
  - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
  - Deveres e direitos dos consumidores

0357

### Reclamações - tratamento e encaminhamento

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

#### Conteúdos

- Comunicação assertiva
  - Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
    - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
    - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
    - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
  - Significado de uma reclamação para a empresa
  - Etapas do tratamento das reclamações
    - Lidar com as emoções dos clientes
    - Lidar com as nossas emoções
    - Resolver ou reencaminhar as situações
  - Linguagem adequada às reclamações

0372

### Comércio - evolução e modelos organizacionais

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do setor do comércio, analisando as suas tendências.
- Identificar os principais modelos organizacionais das empresas comerciais.

#### Conteúdos

- Setor do comércio
  - História do comércio
  - Caracterização do setor do comércio
    - Actualidade
    - Tendências de evolução
- Modelos organizacionais
  - Modelos organizacionais das empresas do setor do comércio
    - Estruturas
    - Estratégias
    - Mercados

0373

### Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Analisar o funcionamento de uma empresa comercial.
- Identificar e aplicar os diferentes métodos de organização do trabalho, reconhecendo a importância da gestão participativa por objectivos.
- Definir objetivos de vendas no âmbito da gestão participativa.
- Sistematizar os factos fundamentais da evolução histórica do setor do comércio.

#### Conteúdos

- Empresa comercial - funcionamento e organização do trabalho
  - Funcionamento de uma empresa comercial
    - Circuitos formais
    - Circuitos informais
    - Objectivos
- Organização e métodos de trabalho
  - Métodos de organização do trabalho
  - Gestão participativa por objectivos
  - A previsão de vendas

3839

### Documentação comercial e circuitos de correspondência

**Carga horária**  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Organizar e preencher os documentos de acordo com as diferentes fases da atividade comercial, respeitando os circuitos da correspondência numa empresa.

#### Conteúdos

- Documentos comerciais
  - Selecção e organização
  - Preenchimento
- Circuito da correspondência
  - Recepção
  - Abertura / registo
  - Distribuição
  - Expedição

0361

### Organização e manutenção do arquivo

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

- Descrever as funções e os requisitos da gestão de arquivo.

#### Conteúdos

- Técnicas de arquivo
  - Conceito
  - Funções
  - Requisitos
  - Caracterização
  - Critérios de classificação e arquivo
  - Principais regras do arquivo informático

0362

### Software aplicado à atividade comercial

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Executar tarefas com o *software* tipo da atividade comercial.

#### Conteúdos

- *Software* tipo da atividade comercial

0363

### Equipamentos e sistemas aplicados à atividade comercial

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Utilizar a telemática na ótica do utilizador no ponto de venda, assim como operar com os sistemas de proteção de bens.

#### Conteúdos

- Equipamentos e aplicações mais frequentes no ponto de venda
  - Pagamentos electrónicos
  - Leitura e gestão por código de barras
  - Sistemas de proteção de produtos
  - Outros
- Sistemas anti-roubo

0369

### Língua inglesa - gestão de stocks

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Adquirir e aplicar vocabulário específico da língua inglesa no processo de encomendas com fornecedores estrangeiros.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada à gestão das encomendas e dos *stocks*
- Expressões idiomáticas

8601

### Língua francesa - gestão de stocks

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua francesa no processo de encomendas com fornecedores estrangeiros.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada à gestão das encomendas e dos stocks
- Expressões idiomáticas

8602

### Língua alemã - gestão de stocks

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua alemã no processo de encomendas com fornecedores estrangeiros.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada à gestão das encomendas e dos stocks
- Expressões idiomáticas

8603

### Língua espanhola - gestão de stocks

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua espanhola no processo de encomendas com fornecedores estrangeiros.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada à gestão das encomendas e dos stocks
- Expressões idiomáticas

0358

### Língua inglesa - atendimento no serviço pós-venda

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Adquirir e aplicar vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, no serviço pós-venda.

#### Conteúdos

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

8604

### Língua francesa - atendimento no serviço pós-venda

**Carga horária**  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário específico da língua francesa, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, e no serviço pós-venda.

#### Conteúdos

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

8605

### Língua alemã - atendimento no serviço pós-venda

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário específico da língua alemã, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, e no serviço pós-venda.

#### Conteúdos

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

8606

### Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar o vocabulário específico da língua espanhola, na comunicação verbal com clientes estrangeiros, e no serviço pós-venda.

#### Conteúdos

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

8607

### Língua francesa - atendimento

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.

#### Conteúdos

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

8608

### Língua alemã - atendimento

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua alemã na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.

#### Conteúdos

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

8609

### Língua espanhola - atendimento

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de atendimento.

#### Conteúdos

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

8610

### Língua francesa - vendas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua francesa na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de venda.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da venda
- Expressões idiomáticas

8611

### Língua alemã - vendas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua alemã na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de venda.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da venda
- Expressões idiomáticas

8612

### Língua espanhola - vendas

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

- Aplicar vocabulário específico da língua espanhola na comunicação verbal com clientes estrangeiros no processo de venda.

#### Conteúdos

- Linguagem básica aplicada às diferentes fases da venda
- Expressões idiomáticas

9854

### Comercialização de crédito hipotecário

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

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



## Conteúdos

---

- Noções fundamentais de economia e finanças
  - Sistema económico
    - Principais agentes económicos: famílias, Estado, empresas e instituições financeiras
    - Produto Interno Bruto e crescimento económico
    - Inflação
  - Sistema financeiro
    - Banco Central Europeu e a política monetária
    - Papel do Banco de Portugal na supervisão do sistema financeiro
    - Mercado interbancário e a determinação da Euribor
  - Noções básicas de finanças
    - Juros simples e juros compostos
    - Taxa de juro nominal e taxa de juro efetiva
    - Atualização, capitalização e prestações
    - Valor atual líquido e taxa interna de rentabilidade
- Características dos produtos de crédito em geral e do crédito hipotecário em especial
  - Produtos de crédito destinados a pessoas singulares: crédito hipotecário e crédito aos consumidores
  - Custos do crédito
    - Taxa de juro, tipos e determinantes da taxa de juro
    - Outros encargos com o crédito: comissões, despesas e seguros
    - Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG)
  - Reembolso do crédito
    - Prazo do contrato
    - Modalidades de reembolso
    - Plano financeiro do empréstimo
  - Garantias do crédito
    - Tipos de garantias (garantias reais e pessoais)
    - Seguros relacionados com o crédito hipotecário
  - Caracterização do mercado de crédito em Portugal
- Noções gerais do processo de aquisição de imóveis e de registo predial
  - Processo da compra de imóvel
    - Fases do processo
    - Entidades intervenientes
  - Formalização e contratação do crédito
    - Pedido de empréstimo – elementos e documentos
    - Formalização e contratação do crédito hipotecário
  - Regras gerais aplicáveis ao registo de bens imóveis
    - Principais conceitos
    - Entidades intervenientes
    - Registo de aquisição e registo de garantias reais
    - Cuidados a observar pelas instituições de crédito
- Deveres a observar na comercialização de contratos de crédito hipotecário
  - Deveres de conduta
  - Deveres de informação
    - Informação pré-contratual de carácter geral
    - Informação pré-contratual personalizada (FINE)
    - Informação a especificar no contrato de crédito
  - Dever de assistência ao consumidor
  - Dever de avaliação da solvabilidade
    - Elementos e documentos necessários
    - Mecanismos de recolha e validação da informação necessária
    - Central de Responsabilidades de Crédito
  - Deveres associados à avaliação do imóvel
    - Enquadramento e principais conceitos
    - Conteúdos dos relatórios de avaliação
    - Portabilidade
  - Vendas associadas facultativas e serviços acessórios ao crédito hipotecário
  - Regime de concessão de crédito bonificado à habitação a pessoa com deficiência
- Deveres a observar na vigência de contratos de crédito hipotecário
  - Informação a prestar na vigência do contrato de crédito
  - Reembolso antecipado
  - Renegociação do contrato
  - Deveres no acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento (PARI)
  - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)
  - Regime da mora
  - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)
  - Resolução dos contratos de crédito, execução judicial e insolvência

9855

**Comercialização de crédito aos consumidores**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

- Noções fundamentais de economia e finanças
  - Sistema económico
    - Principais agentes económicos: famílias, Estado, empresas e instituições financeiras
    - Produto Interno Bruto e crescimento económico
    - Inflação
  - Sistema financeiro
    - Banco Central Europeu e a política monetária
    - Papel do Banco de Portugal na supervisão do sistema financeiro
    - Mercado interbancário e a determinação da Euribor
  - Noções básicas de finanças
    - Juros simples e juros compostos
    - Taxa de juro nominal e taxa de juro efetiva
    - Atualização, capitalização e prestações
    - Valor atual líquido e taxa interna de rentabilidade
- Características dos produtos de crédito em geral e do crédito aos consumidores em especial
  - Produtos de crédito destinados a pessoas singulares: crédito hipotecário e crédito aos consumidores
  - Custos do crédito
    - Taxa de juro, tipos e determinantes da taxa de juro
    - Outros encargos com o crédito: comissões, despesas e seguros
    - Montante Total Imputado ao Consumidor (MTIC)
    - Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG)
    - Limites máximos à TAEG e usura nos contratos de crédito aos consumidores
  - Reembolso do crédito
    - Prazo do contrato
    - Modalidades de reembolso
    - Plano financeiro do empréstimo
  - Garantias do crédito e seguros
    - Tipos de garantias (garantias reais e pessoais)
    - Seguros relacionados com o crédito aos consumidores
  - Caracterização do mercado de crédito em Portugal
- Categorias de contratos de crédito aos consumidores
  - Crédito pessoal
  - Crédito automóvel
  - Cartão de crédito
  - Linha de crédito
  - Conta corrente bancária
  - Facilidades de descoberto e ultrapassagens de crédito
- Deveres a observar na comercialização de contratos de crédito aos consumidores
  - Deveres de conduta
  - Deveres de informação:
    - Informação pré-contratual
    - Informação a especificar no contrato de crédito
  - Dever de assistência ao consumidor
  - Dever de avaliação da solvabilidade
    - Elementos e documentos necessários
    - Mecanismos de recolha e validação da informação necessária
    - Central de Responsabilidades de Crédito
  - Vendas associadas facultativas
- Deveres a observar na vigência de contratos de crédito aos consumidores
  - Informação a prestar na vigência do contrato de crédito
  - Direito de livre revogação
  - Contrato de crédito coligado
  - Reembolso antecipado
  - Renegociação do contrato
  - Deveres no acompanhamento dos clientes em risco de incumprimento (PARI)
  - Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (PERSI)
  - Regime da mora
  - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)
  - Resolução dos contratos de crédito, execução judicial e insolvência

9856

**Intermediação de crédito**

**Carga horária**  
25 horas

**Objetivo(s)**

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

**Conteúdos**

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

10784

## Gestão da presença empresarial nas redes sociais

Carga horária  
50 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer as especificidades das principais redes sociais.
- Utilizar tipos de conteúdo e funcionalidades específicos para diferentes objetivos.
- Medir e analisar uma presença nas diversas redes sociais.
- Definir planos de ação para otimização contínua.

### Conteúdos

- Tipos de presença e funcionalidades específicas
- Tipologias de conteúdos
- Métricas e *reporting*
- Exemplos e análise de casos
- Instagram marketing
  - Tipos de presença e funcionalidades específicas
  - Tipologias de conteúdos
  - Métricas e *reporting*
  - Exemplos e análise de casos
- LinkedIn marketing
  - Tipos de presença e funcionalidades específicas
  - Tipologias de conteúdos
  - Métricas e *reporting*
  - Exemplos e análise de casos
- Youtube marketing
  - Tipos de presença e funcionalidades específicas
  - Tipologias de conteúdos
  - Métricas e *reporting*
  - Exemplos e análise de casos
- Outras redes sociais
- Gestão de sinergias entre diferentes redes sociais

10785

## Publicidade nas redes sociais

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer os diferentes formatos de publicidade nas principais redes sociais.
- Implementar campanhas pagas nas redes sociais para diferentes objetivos.
- Medir e analisar uma campanha paga nas diversas redes sociais.
- Definir planos de ação para otimização contínua.

### Conteúdos

- Publicidade nas redes sociais
  - Alcance orgânico VS alcance pago
  - Tipos de objetivos
- Campanhas de publicidade no Facebook e Instagram
  - Tipos de objetivos e formatos
  - Segmentação de campanhas
  - Medição, análise e otimização de campanhas pagas
- Campanhas de publicidade no Youtube
  - Google Ads
  - Tipos de objetivos e formatos
  - Segmentação de campanhas
  - Medição, análise e otimização de campanhas pagas

7852

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

Carga horária  
25 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

7853

### Ideias e oportunidades de negócio

Carga horária  
50 horas

#### Objetivo(s)

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

#### Conteúdos

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

- Descrição de uma ideia de negócio
    - o Noção de oportunidade relacionada com o serviço a clientes
  - Recolha de informação sobre ideias e oportunidades de negócio/mercado
    - o 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
    - o 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
    - o Contacto com diferentes experiências de empreendedorismo
      - Por setor de atividade/mercado
      - Por negócio
    - o 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
    - o Definição sumária do negócio
    - o Descrição sumária das atividades
    - o Target a atingir
  - Financiamento, apoios e incentivos à criação de negócios
    - o Meios e recursos de apoio à criação de negócios
    - o Serviços e apoios públicos – programas e medidas
    - o Banca, apoios privados e capitais próprios
    - o Parcerias
  - Desenvolvimento e validação da ideia de negócio
    - o Análise do negócio a criar e sua validação prévia
    - o Análise crítica do mercado
      - Estudos de mercado
      - Segmentação de mercado
    - o Análise crítica do negócio e/ou produto
      - Vantagens e desvantagens
      - Mercado e concorrência
      - Potencial de desenvolvimento
      - Instalação de arranque
    - o Economia de mercado e economia social – empreendedorismo comercial e empreendedorismo social
  - Tipos de negócio
    - o Natureza e constituição jurídica do negócio
      - Atividade liberal
      - Empresário em nome individual
      - Sociedade por quotas
  - Contacto com entidades e recolha de informação no terreno
    - o Contactos com diferentes tipologias de entidades (municípios, entidades financiadoras, assessorias técnicas, parceiros, ...)
    - o Documentos a recolher (faturas pró-forma; plantas de localização e de instalações, catálogos técnicos, material de promoção de empresas ou de negócios, etc...)
-

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



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 desinfeção, 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

10759

Teletrabalho

Carga horária  
25 horas

### Objetivo(s)

- Reconhecer o enquadramento legal, as modalidades de teletrabalho e o seu impacto para a organização e trabalhadores/as.
- Identificar o perfil e papel do/a teletrabalhador/a no contexto dos novos desafios laborais e ocupacionais e das políticas organizacionais.
- Identificar e selecionar ferramentas e plataformas tecnológicas de apoio ao trabalho remoto.
- Adaptar o ambiente de trabalho remoto ao regime de trabalho à distância e implementar estratégias de comunicação, produtividade, motivação e de confiança em ambiente colaborativo.
- Aplicar as normas de segurança, confidencialidade e proteção de dados organizacionais nos processos de comunicação e informação em regime de teletrabalho.
- Planear e organizar o dia de trabalho em regime de teletrabalho, assegurando a conciliação da vida profissional com a vida pessoal e familiar.

### Conteúdos

- Teletrabalho
  - Conceito e caracterização em contexto tradicional e em cenários de exceção
  - Enquadramento legal, regime, modalidades e negociação
  - Deveres e direitos dos/as empregadores/as e teletrabalhadores
  - Vantagens e desafios para os/as teletrabalhadores e para a sociedade
- Competências do/a teletrabalhador/a
  - Competências comportamentais e atitudinais – capacidade de adaptação à mudança e ao novo ambiente de trabalho, automotivação, autodisciplina, capacidade de inter-relacionamento e socialização a distância, valorização do compromisso e adesão ao regime de teletrabalho
  - Competências técnicas – utilização de tecnologias e ferramentas digitais, gestão do tempo, gestão por objetivos, ferramentas colaborativas, capacitação e literacia digital
- Pessoas, produtividade e bem-estar em contexto de teletrabalho
  - Gestão da confiança
    - Promoção dos valores organizacionais e valorização de uma missão coletiva
    - Acompanhamento permanente e reforço de canais de comunicação (abertos e transparentes)
    - Partilha de planos organizacionais de ajustamento e distribuição do trabalho e disseminação de boas práticas
    - Identificação de sinais de alerta e gestão dos riscos psicossociais
  - Gestão da distância
    - Sensibilização, capacitação e promoção da segurança e saúde no trabalho
    - Reorganização dos locais e horários de trabalho
    - Equipamentos, ferramentas, programas e aplicações informáticas e ambientes virtuais (trabalho colaborativo)
    - Motivação e feedback
    - Cumprimento dos tempos de trabalho (disponibilidade contratualizada)
    - Reconhecimento das exigências e dificuldades associadas ao trabalho remoto
    - Gestão da eventual sobreposição do trabalho à vida pessoal
    - Controlo e proteção de dados pessoais
    - Confidencialidade e segurança da informação e da comunicação
    - Assistência técnica remota
  - Gestão da informação, reuniões e eventos (à distância e/ou presenciais)
  - Formação e desenvolvimento de novas competências
  - Transformação digital – novas formas de trabalho
- Desempenho profissional em regime de teletrabalho
  - Organização do trabalho
  - Ambiente de trabalho – iluminação, temperatura, ruído
  - Espaço de e para o teletrabalho
  - Mobiliário e equipamentos informáticos – condições ergonómicas adaptadas ao novo contexto de trabalho
  - Pausas programadas
  - Riscos profissionais e psicossociais
    - Salubridade laboral, ocupacional, individual, psíquica e social
    - Avaliação e controlo de riscos
    - Acidentes de trabalho
  - Gestão do isolamento

## 5. Sugestão de Recursos Didáticos

---

- Atendimento - Amélia Cascão, Arcindo Ferreira Cascão, CECOIA, 2000
- Atendimento do público - Fernando Melro, Lisboa, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1991
- Centros comerciais em Portugal - levantamento e análise - Observatório do Comércio, Observatório do Comércio / GESIC, 2000
- Comerciator- Jean Jacques Machuret, Dominique Deloche, Jacques Charlot D'Amart, Publicações D. Quixote, 1993
- Comércio e distribuição em Portugal – Lisboa, INOFOR, 2000
- Comércio, cidade e qualidade de vida - Direcção Geral do Comércio e da Concorrência, 1999
- Comportamento ao telefone (O) - o poder e os perigos (videograma)
- Compreender o consumidor - Bernard Dubois, Publicações D. Quixote, 1993
- Comunicação não-verbal (A) - Eduardo Jorge Esperança, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 2000
- Comunicar com assertividade - Lemos Azevedo, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1999
- Conquistando clientes - A Harvard Business, Benson P. Shapiro e John J. Sviokla Editores, 1994
- Decoração de espaços comerciais (videograma)
- Decoração de espaços comerciais, Carlos Afonso, CECOIA, 2000
- Diga o que quer (videograma)
- Dinâmica do relacionamento interpessoal (A) - Avelino Pinto, Instituto do Emprego e Formação Profissional, 1998
- Do outro lado da montra (videograma)
- E-logistics & e-business - José Mexia Crespo de Carvalho, (et al.), Verbo, 2000
- Fazer a diferença: ler os meus lábios... Ver o meu corpo... (videograma)
- FISH!: capte a energia: liberte o potencial (videograma)
- Gestão de Conflitos (videograma)
- Gestão de espaços comerciais - Pedro Santos Pereira, CECOIA, 2000
- Gestão do linear – comércio/mercados - A. Miranda Ferreira, AIP - Associação Industrial Portuguesa / Câmara de Comércio e Indústria, 1997
- Implantação das grandes superfícies comerciais, comércio n.º 3 - A. Miranda Ferreira, Direcção Geral do Comércio, 1996
- Informação para as empresas comerciais (A) - João Barreta, GANEC – Gabinete de Apoio aos Novos empresários do Comércio, 1.ª edição, Janeiro de 2005
- Lembrem-se de mim (videograma)
- Logística comercial DPP - José Mexia Crespo de Carvalho, (et al.), Texto Editora
- Manual da distribuição - José António Rousseau, Abril / Controljornal, 1997
- Marketing - para que te quero (videograma)
- Merchandising - Richard Bordone, CECOIA, 2000
- Merchandising da loja - João Alberto Catalão, CECOIA, 1996
- Nada a reclamar - parte I e parte II (videograma)
- Que é o marketing? (O) (videograma)
- Saber mais vender melhor (videograma)
- Se os olhares matassem - o poder do comportamento (videograma)
- Sociedade do consumo (A) - Jean Baudrillard, edições 70, 1981
- Sortido – comércio / mercados (O) - Luís Pombo Cardoso, Maria Margarida Gonçalves, AIP – Associação Industrial Portuguesa / Câmara do Comércio e Indústria, 1997