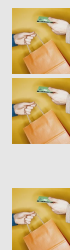
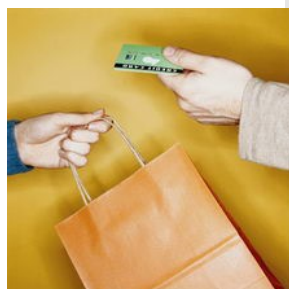




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO - FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

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**

**Educação e Formação de Adultos  
Formação Modular**

Cursos de Aprendizagem  
Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

**112,25**  
(inclui 20,00 pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)

**Publicação e atualizações**

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

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

2ª Actualização 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 Actualização 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 Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 8 de 29 de fevereiro de 2020 com entrada em vigor a 29 de fevereiro de 2020.

6ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

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

8ª Actualização 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. Referencial de Formação Global

### Formação Tecnológica

Código <sup>a</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>			<b>925</b>	<b>83,25</b>

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>

- No caso dos cursos de **Educação e Formação de adultos (EFA) e nas formações modulares certificadas**, à carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.
- No caso dos cursos de **Aprendizagem**, parte das UFCD que integram a formação tecnológica pode ser desenvolvida na formação prática em contexto de trabalho, de acordo com as orientações para o desenvolvimento desta componente de formação, disponíveis em [www.iefp.pt](http://www.iefp.pt)

---

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

<sup>2</sup> À carga horária da formação tecnológica podem ser acrescidas 210 horas de formação prática em contexto de trabalho, à qual correspondem 20,00 pontos de crédito, sendo esta de carácter obrigatório para o adulto que não exerça atividade correspondente à saída profissional do curso frequentado ou uma atividade profissional numa área afim.