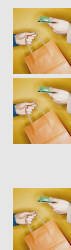
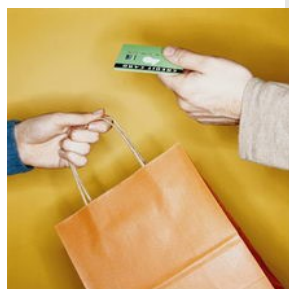




## REFERENCIAL DE FORMAÇÃO - FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

EM VIGOR



**Área de Educação e Formação**

**Código e Designação do Referencial de Formação**

**341 . Comércio**

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

**Nível de Qualificação do QNQ: 4**

**Nível de Qualificação do QEQ: 4**

**Modalidades de Educação e Formação**

**Educação e Formação de Adultos  
Formação Modular**

Cursos de Aprendizagem  
Cursos Profissionais

**Total de pontos de crédito**

**114,50**  
(inclui 20,00 pontos de crédito da Formação Prática em Contexto de Trabalho)

**Publicação e atualizações**

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

1ª Atualização em 01 de setembro de 2016.

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

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

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

5ª 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.

6ª 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. Referencial de Formação Global

### Formação Tecnológica

Código <sup>a</sup>		UFCD pré-definidas	Horas	Pontos de crédito
9203	1	Setor do comércio e serviços - conceitos e princípios gerais	25	2,25
9204	2	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25	2,25
0349	3	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho - conceitos básicos	25	2,25
9205	4	Processo de comunicação	50	4,50
9206	5	Comunicação escrita – serviço ao cliente	50	4,50
9207	6	Qualidade e satisfação do cliente	25	2,25
9208	7	Inteligência emocional	25	2,25
7843	8	Técnicas de negociação e venda	50	4,50
9209	9	E-marketing – princípios gerais	50	4,50
9210	10	Atendimento não presencial ao cliente	50	4,50
9211	11	Fidelização e recuperação de clientes	25	2,25
9212	12	Gestão de reclamações – venda não presencial	25	2,25
9213	13	Neuromarketing	50	4,50
9214	14	Marketing digital	25	2,25
9215	15	Marketing 3.0	25	2,25
9216	16	Meios de comunicação digital	25	2,25
9217	17	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial	50	4,50
9218	18	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos	50	4,50
9219	19	Social media	25	2,25
9220	20	Gestão de conteúdos digitais	25	2,25
9221	21	Gestão de mobile	50	4,50
9222	22	Processo de venda não presencial	50	4,50
7844	23	Gestão de equipas	25	2,25
7229	24	Gestão do stress do profissional	25	2,25
9223	25	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial	25	2,25
9224	26	Sistemas digitais e gestão documental	25	2,25

9225

27

Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial

50

4,50

**Total da carga horária e de pontos de crédito:**

950

85,50

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

Bolsa de UFCD

Código	Bolsa UFCD	Horas	Pontos de crédito
0487	28 Serviço ao cliente	50	4,50
9226	29 Gestão de informação do cliente	25	2,25
5436	30 Liderança e motivação de equipas	50	4,50
5446	31 Língua espanhola - relações laborais - iniciação	50	4,50
9227	32 Língua espanhola – apresentação de produto/serviço	25	2,25
8609	33 Língua espanhola - atendimento	50	4,50
8606	34 Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda	50	4,50
10784	35 Gestão da presença empresarial nas redes sociais	50	4,50
10785	36 Publicidade nas redes sociais	25	2,25
7852	37 Perfil e potencial do empreendedor – diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	38 Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	39 Plano de negócio – criação de micronegócios	25	2,25
7855	40 Plano de negócio – criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	41 Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	42 Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	43 Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	44 Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	45 Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	46 Poupança – conceitos básicos	25	2,25
9823	47 Crédito e endividamento	50	4,50
9824	48 Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	49 Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	50 Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	51 Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	52 Teletrabalho	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Formação Tecnológica</b>		<b>1050</b>	<b>94,5</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.