



Área de formação	341. Comércio
Curso de formação	Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital
Nível de qualificação do QNQ	4

Plano Curricular **Plano Curricular** **Plano Curricular**

Componentes de Formação	Domínios de Formação	UFCD	Períodos de Formação (Horas)		
			1.º	2.º	3.º
Sociocultural Duração: 775 horas	Viver em português	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
	Comunicar em língua Inglesa*	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
	Mundo atual	6664 Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais		50	
		6665 O homem e o ambiente	25		
		6666 Publicidade: um discurso de sedução	25		
		6667 Mundo atual – tema opcional		25	
	Desenvolvimento social e pessoal	6668 Uma nova ordem económica mundial			25
		6669 Higiene e prevenção no trabalho	50		
		6670 Promoção da saúde		25	
TIC	6671 Culturas, etnias e diversidades			25	
	0755 Processador de texto – funcionalidades avançadas	25			
	0767 Internet - navegação	25			
	0757 Folha de cálculo – funcionalidades avançadas		25		
Científica Duração: 400 horas	Matemática e realidade	0792 Criação de páginas para a Web em hipertexto			25
		6672 Organização, análise da informação e probabilidades	50		
		6673 Operações numéricas e estimação	25		
		6674 Geometria e trigonometria		50	
	Direito	6675 Padrões, funções e álgebra		25	
		6676 Funções, limites e cálculo diferencial			50
		6696 Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica	25		
		6697 Contrato e garantias		25	
	Economia	6698 Sociedades comerciais		25	
		6699 Títulos de crédito e operações bancárias			25
6700 Agentes económicos e atividades económicas		25			
6701 Funcionamento da atividade económica		25			
6702 Estado como regulador da atividade económica			25		
	6703 Economia portuguesa em contexto internacional			25	

* 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.



Componentes de Formação	Domínios de Formação	UFCD	Períodos de Formação (Horas)			
			1.º	2.º	3.º	
Tecnológica Duração: 950 horas (inclui a carga horária, de 100 horas, respeitante às UFCD da Bolsa)	Tecnologias Específicas	9203	Setor do comércio e serviços conceitos e princípios gerais	25		
		9204	Atividade do profissional de Técnico de Comunicação e Serviço Digital	25		
		0349	Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho conceitos básicos	25		
		9205	Processo de comunicação	50		
		9206	Comunicação escrita – serviço ao cliente	50		
		9207	Qualidade e satisfação do cliente	25		
		9208	Inteligência emocional	25		
		7843	Técnicas de negociação e venda	50		
		9209	E-marketing – princípios gerais	50		
		9211	Fidelização e recuperação de clientes	25		
		9210	Atendimento não presencial ao cliente		50	
		9222	Processo de venda não presencial		50	
		9212	Gestão de reclamações – venda não presencial		25	
		9213	Neuromarketing		50	
		9214	Marketing digital		25	
		9215	Marketing 3.0		25	
		9216	Meios de comunicação digital		25	
		9217	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial			50
		9219	Social media			25
		9220	Gestão de conteúdos digitais			25
		9221	Gestão de mobile			50
		7844	Gestão de equipas			25
		7229	Gestão do stress do profissional			25
9225	Língua inglesa – comunicação e serviço ao cliente não presencial			50		
Bolsa de UFCD (selecionar, obrigatoriamente, UFCD com uma carga horária total de 100 horas da bolsa) **						
Prática Duração: 1500 horas	Contexto de Trabalho	9218	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos (50)	300	550	650
		9223	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial (25)			
		9224	Sistemas digitais e gestão documental (25)			
		Ver orientações para o desenvolvimento desta componente de formação.				
Duração/Período de formação				1150 a 1200	1175 a 1225	1200 a 1250
Duração total				3625		

** Para efeitos de qualificação em Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital é obrigatória a frequência de um conjunto de UFCD, disponíveis na **Bolsa de UFCD do respetivo referencial de formação**, constante do **CNQ**, com uma carga horária total de **100 horas**. Estas UFCD devem ser **selecionadas** em função das necessidades do mercado de trabalho da região e da especificidade técnica das entidades de apoio à alternância, onde decorre a formação prática em contexto de trabalho, **respeitando sempre as cargas horárias definidas para cada período de formação**. Assim, neste caso, a **carga horária das UFCD da Bolsa não deverá exceder**, para cada período de formação as **50 horas**.



Área de formação	341. Comércio
Curso de formação	Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital
Nível de qualificação do QNQ	4

Componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho

Orientações para o desenvolvimento

A **Componente de Formação Prática em Contexto de Trabalho (FPCT)** visa o **desenvolvimento** e a **aquisição** de conhecimentos e competências técnicas, relacionais e organizacionais **relevantes para o exercício da atividade profissional**.

Esta componente, realizada numa entidade enquadradora, tem como **objetivos**, proporcionar:

- A realização de novas aprendizagens e o contacto com tecnologias e técnicas que se encontram para além das situações simuláveis durante a formação;
- Oportunidade de aplicação dos conhecimentos adquiridos a atividades concretas em contexto real de trabalho;
- Desenvolvimento de hábitos de trabalho, espírito empreendedor e sentido de responsabilidade profissional;
- Vivências inerentes às relações humanas no trabalho;
- Conhecimento da organização empresarial.

A **FPCT** pressupõe, assim, que o seu desenvolvimento se processe num quadro de **interatividade** e de **complementaridade** com as **restantes componentes e contextos de formação**.

Neste sentido, para além da **consolidação das aprendizagens realizadas em contexto de formação**, esta componente **deve garantir**, igualmente, a **aquisição de novas aprendizagens**, traduzidas nos resultados de aprendizagem abaixo identificados, que concorram, de forma efetiva, para o **cumprimento do perfil associado a esta saída profissional**.

Resultados de Aprendizagem da FPCT

- Aplica técnicas e instrumentos de abordagem a clientes.
- Identifica os produtos e serviços específicos de uma campanha.
- Promove os produtos através de canais online.
- Identifica os tipos de documentação comercial e normas aplicáveis.
- Aplica as normas de receção e tratamento da correspondência do serviço de assistência ao cliente não presencial.
- Seleciona e utiliza as funcionalidades do sistema informático de gestão documental.
- Descreve as funções e os requisitos da gestão de arquivo.
- Aplica as técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos comerciais.
- Seleciona e utiliza as funcionalidades do sistema informático.