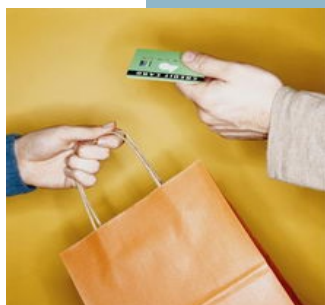


# REFERENCIAL DE FORMAÇÃO - FORMAÇÃO TECNOLÓGICA



EM VIGOR



Nível de Qualificação: **4**

## Área de Educação e Formação

## 341 . Comércio

### Código e Designação da qualificação

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

### Modalidades de Educação e Formação

**Cursos de Aprendizagem  
Cursos Profissionais  
Cursos de Educação e Formação de Adultos**

### Total de pontos de crédito

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

### Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho e Emprego (BTE) N.º 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 e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 39 de 22 de outubro de 2017 com entrada em vigor a 22 de outubro de 2017.

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

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

5ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 27 de 22 de julho de 2020 com entrada em vigor a 22 de julho de 2020.

6ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 47 de 22 de dezembro de 2020 com entrada em vigor a 22 de dezembro de 2020.

7ª Atualização publicada no Boletim e Trabalho do Emprego (BTE) N.º 30 de 15 de agosto de 2021 com entrada em vigor a 15 de agosto de 2021.

**Observações**

## 1. Referencial de Formação Global

### Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	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

### Formação Tecnológica

Código <sup>1</sup>	N.º	UFCD OBRIGATÓRIAS	Horas	Pontos de crédito
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 do referencial:**

**950**

**85,50**

Para obter a qualificação de Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital, para além das UFCD obrigatórias, **terão também de ser realizadas 100 horas das UFCD opcionais**

### UFCD OPCIONAIS

#### Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
0487	1	Serviço ao cliente	50	4,50
9226	2	Gestão de informação do cliente	25	2,25
5436	3	Liderança e motivação de equipas	50	4,50
5446	4	Língua espanhola - relações laborais - iniciação	50	4,50
9227	5	Língua espanhola – apresentação de produto/serviço	25	2,25
8609	6	Língua espanhola - atendimento	50	4,50

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
8606	7	Língua espanhola - atendimento no serviço pós-venda	50	4,50
10784	8	Gestão da presença empresarial nas redes sociais	50	4,50
10785	9	Publicidade nas redes sociais	25	2,25
10865	10	Sales automation	50	4,50
10866	11	Gestão de vendas e serviços ao cliente	50	4,50
10867	12	Marketing automation	50	4,50
10868	13	CRM analytics	25	2,25
10869	14	CRM Modelos de análise à decisão	50	4,50
10870	15	Administração de CRM	25	2,25
7852	16	Perfil e potencial do empreendedor - diagnóstico/ desenvolvimento	25	2,25
7853	17	Ideias e oportunidades de negócio	50	4,50
7854	18	Plano de negócio - criação de micronegócios	25	2,25
7855	19	Plano de negócio - criação de pequenos e médios negócios	50	4,50
8598	20	Desenvolvimento pessoal e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8599	21	Comunicação assertiva e técnicas de procura de emprego	25	2,25
8600	22	Competências empreendedoras e técnicas de procura de emprego	25	2,25
9820	23	Planeamento e gestão do orçamento familiar	25	2,25
9821	24	Produtos financeiros básicos	50	4,50
9822	25	Poupança - conceitos básicos	25	2,25
9823	26	Crédito e endividamento	50	4,50

UFCD OPCIONAIS

Bolsa

Código	N.º	UFCD	Horas	Pontos de crédito
9824	27	Funcionamento do sistema financeiro	25	2,25
9825	28	Poupança e suas aplicações	50	4,50
10672	29	Introdução à utilização e proteção dos dados pessoais	25	2,25
10746	30	Segurança e Saúde no Trabalho – situações epidémicas/pandémicas	25	2,25
10759	31	Teletrabalho	25	2,25
<b>Total da carga horária e de pontos de crédito da Componente de Formação Tecnológica:</b>			<b>1050</b>	<b>94,50</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.