

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

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
		6664 Realizar uma exposição sobre as instituições internacionais		50	
	Mundo atual	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
	Desenvolvimento pessoal e social	6669 Higiene e prevenção no trabalho	50		
		6670 Promoção da saúde		25	
6671 Culturas, etnias e diversidades				25	
Tecnologias de informação e comunicação	0755 Processador de texto – funcionalidades avançadas	25			
	0767 Internet - navegação	25			
	0757 Folha de cálculo – funcionalidades avançadas		25		
	0792 Criação de páginas para a web em hipertexto			25	
Científica Duração: 400 horas	Matemática e realidade	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
		6696 Ordem jurídica, fontes de Direito, sujeitos e relação jurídica	25		
	Direito	6697 Contrato e garantias		25	
		6698 Sociedades comerciais		25	
		6699 Títulos de crédito e operações bancárias			25
		6700 Agentes económicos e atividades económicas	25		
	Economia	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	UFCD	Períodos de formação (horas)			
		1.º	2.º	3.º	
Tecnológica Duração: 1050 horas (inclui 100 horas, respeitante às UFCD da bolsa)	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	
	9223	Documentação comercial – assistência ao cliente não presencial		25	
	9212	Gestão de reclamações – venda não presencial		25	
	9217	Planos e campanhas de comunicação – venda não presencial		50	
	9213	Neuromarketing		50	
	9214	Marketing digital		25	
	9215	Marketing 3.0		25	
	9216	Meios de comunicação digital		25	
	9224	Sistemas digitais e gestão documental		25	
	9218	Campanhas de serviços ativos e serviços reativos		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 (carga horária total de 100 h)					
Contexto de trabalho Duração: 1500 horas			300	450	750
Carga horária por período de formação			1150 a 1200	1225 a 1275	1250 a 1300
Carga horária total			3725		

**** 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 de dupla certificação, 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 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.**

Informação complementar

À duração total do curso podem acrescer as seguintes cargas horárias:

	Períodos de formação (horas)		
	1.º	2.º	3.º
Atividades de recuperação		30	
Atividades de cariz desportivo, cultural, ambiental e de intervenção cívica ou comunitária	90	90	40
Prova de avaliação final (PAF) ^(*)			12 a 18

(*) carga horária obrigatória.