CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 341RA109 - Técnico/a de Vendas e Marketing | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Operações Pós-Venda e Relação o Cliente

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	NÍVEIS DE DESEMPENHO				PROCESSOS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO (TÉCNICAS E INSTRUMENTOS[1])
	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	
	DESCRITORES DE DESEMPENHO				
CONHECIMENTO	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de uma forma sistemática, fazendo sempre o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma sistemática, com vista à resolução de problemas. - Utiliza sempre recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma frequente, fazendo o seu cruzamento. - Adquire saberes, aplica e mobiliza frequentemente aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma frequente, com vista à resolução de problemas. - Utiliza frequentemente recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, de forma esporádica, fazendo o seu cruzamento. - Adquire e aplica saberes, mas nem sempre mobiliza aprendizagens em contextos diferenciados. - Toma decisões, de forma esporádica, com vista à resolução de problemas. - Utiliza com pouca frequência recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	- Pesquisa, seleciona e analisa criticamente informação, proveniente de diversas fontes, com dificuldade, não fazendo o seu cruzamento. - Raramente adquire e aplica saberes. - Raramente toma decisões, com vista à resolução de problemas. - Raramente utiliza recursos técnicos e/ou tecnológicos adequados às diferentes situações.	
COMUNICAÇÃO	- Exprime-se sempre com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta sistematicamente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se frequentemente com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta frequentemente de forma coerente e cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se algumas vezes com rigor, clareza e correção nas diferentes linguagens (científica, técnica, tecnológica, artística). - Argumenta esporadicamente de forma coerente e cientificamente, com vista à tomada de posição.	- Exprime-se de forma pouco clara, comprometendo a inteligibilidade da mensagem. - Raramente argumenta de forma coerente, nem cientificamente fundamentada, com vista à tomada de posição.	
PARTICIPAÇÃO E COLABORAÇÃO	- Demonstra bastante autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se sempre nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui sistematicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, de uma forma sistemática.	- Demonstra autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se frequentemente nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui com frequência para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. - Evidencia mecanismos de autorregulação, com frequência.	- Demonstra pouca autonomia e sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Envolve-se com pouca frequência nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Contribui esporadicamente para o desenvolvimento do trabalho de grupo, sugerindo e articulando todas as ideias e/ou propostas. -Evidencia mecanismos de autorregulação, de forma esporádica.	- Raramente demonstra autonomia, nem sentido de responsabilidade, na realização de tarefas. - Raramente se envolve nas tarefas de sala de aula, de forma construtiva. - Raramente contribui para o desenvolvimento do trabalho de grupo. - Raramente evidencia mecanismos de autorregulação.	

[1] - Cada professor deve utilizar, pelo menos, duas técnicas diferentes para classificar os alunos. As técnicas e os instrumentos utilizados para a recolha de informação são da responsabilidade de cada professor e devem ser selecionados de acordo com as características de cada grupo turma e cada aluno (Decreto-Lei nº 54/2018). Deve ser fornecido feedback de qualidade aos alunos, proporcionando-lhes a melhoria das aprendizagens, antes do processo de classificação.

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00871	Gerir a carteira de clientes	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Organizar as bases de dados de clientes e potenciais clientes.
Registar e atualizar as bases de dados de clientes e potenciais clientes.
Extrair dados e monitorizar resultados de vendas.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Gestão da carteira de clientes - definição e importância. Ciclo de vida do cliente -aquisição, ativação, retenção, crescimento, referência, encerramento, reativação, fidelização. Segmentação da carteira de clientes - estratégia de abordagem para diferentes clientes. Aquisição de clientes - prospeção e abordagem inicial. Gestão de relacionamento com o cliente - comunicação eficaz, gestão de reclamações e feedback, experiência do cliente, retenção do cliente, fidelização. Desenvolvimento da carteira de clientes - técnicas de venda cruzadas e upsell; personalização de ofertas, parcerias estratégicas. Ferramentas e tecnologias para a gestão da carteira de clientes - CRM, automação de marketing, análise de dados e business inteligence. Indicadores-chave da composição da carteira de clientes - definição dos mesmos e monitorização de resultados. Técnicas de organização de bases de dados - arquitetura da base de dados, controlo e carregamento da base de dados, técnicas de exploração das bases de dados de clientes.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Regulamentos aplicáveis à organização de uma carteira de clientes - lei da proteção dos dados pessoais. Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Analisar os princípios gerais de gestão de carteiras de clientes. Definir objetivos e indicadores para a criação e gestão da carteira de clientes. Interpretar as normas e regulamentos de organização e utilização de bases de dados de clientes. Aplicar métodos e técnicas de organização de bases de dados. Aplicar técnicas de pesquisa e seleção de informação. Aplicar métodos de apuramento de indicadores-chave da composição da carteira de clientes. Utilizar as funcionalidades de extração e tratamento de indicadores no sistema informático. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Assertividade e empatia na comunicação. Empenho e persistência na resolução de problemas. Escuta ativa. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Respeito pelas diferenças individuais. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02729	Realizar o processo administrativo da venda	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Registar a venda no sistema de informação.
Organizar a documentação do processo de venda.
Tratar a correspondência relativa à venda.
Organizar e atualizar o arquivo da documentação da venda.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Legislação e regulamentos da venda. Organização e funcionamento de empresas de venda business to business. Organização e métodos de trabalho. Contratos e condições contratuais de venda em contexto de business to business. Documentação de venda - proposta comercial, contrato de venda, orçamentos, ordem de encomenda, ordem de compra, nota fiscal, fatura, recibo, contrato de serviço, emails de confirmação. Procedimentos de emissão e organização da documentação de venda. Organização e arquivo da correspondência do processo de venda. Organização e manutenção de arquivos. Técnicas de classificação, codificação e indexação de documentos administrativos e contabilísticos. Sistema informático de gestão administrativa. Normas contabilísticas aplicáveis às vendas de produtos e serviços. Modalidades de financiamento e pagamento. Normas de segurança e saúde no trabalho.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Analisar legislação e regulamentos da venda de produtos e serviços. Identificar os principais modelos organizacionais da empresa de venda business to business. Identificar os intervenientes no processo de venda. Aplicar métodos de organização de trabalho. Identificar os tipos de documentação comercial e normas aplicáveis. Emitir a documentação da venda. Analisar legislação e regulamentos de faturação de produtos e serviços. Interpretar contratos comerciais e condições particulares de comercialização dos produtos e serviços. Aplicar procedimentos de emissão de faturas e outros documentos contabilísticos. Utilizar sistemas informáticos de apoio ao processo administrativo da venda. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Assertividade e empatia na comunicação. Escuta ativa. Sentido crítico. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pela diferença. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02730	Realizar as operações do serviço pós-venda	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Planear e organizar o serviço pós-venda.
Efetuar entregas, trocas e devoluções.
Receber e encaminhar pedidos de assistência técnica.
Avaliar a satisfação do cliente com o a prestação do serviço pós-venda.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Serviço pós-venda - definição e importância. Organização e funcionamento do serviço de pós-venda - etapas e responsabilidades. Fundamentos da comunicação no serviço pós-venda - empatia, escuta ativa, resolução de conflitos. Gestão do Relacionamento com o Cliente (CRM) - conceitos e princípios. Sistema informático do serviço pós-venda. Distribuição logística - conceito e importância. Regulamentos e normas de transporte de mercadorias. Procedimentos de serviços de entrega a clientes. Procedimentos de troca e devolução de produtos. Regulamentos gerais e internos aplicáveis à devolução de produtos e cancelamento de serviços. Garantias, apoios e serviços de assistência técnica. Procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente. Estratégias de fidelização de clientes. Equipamentos de proteção individual (EPI).	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Normas de segurança e saúde no trabalho. Normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Interpretar e aplicar os procedimentos d o serviço pós-venda. Explicar a relevância da fase pós-venda na estratégia comercial da empresa. Utilizar técnicas de comunicação comercial. Utilizar as funcionalidades do sistema informático do serviço pós-venda. Aplicar os procedimentos de entrega de produtos a clientes. Aplicar técnicas de organização e agendamentos de entregas. Aplicar os procedimentos de emissão de documentação. Aplicar os regulamentos e normas de devolução de produtos e cancelamento de serviços. Aplicar os regulamentos e normas de garantias, apoios e serviços de assistência técnica. Aplicar os procedimentos gerais e internos para a avaliação da satisfação do cliente. Aplicar estratégias de fidelização de clientes. Utilizar os equipamentos de proteção individual. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Assertividade e empatia na comunicação. Escuta ativa. Sentido crítico. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pelas diferenças individuais. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 341RA109 - Técnico/a de Vendas e Marketing | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Operações Pós-Venda e Relação o Cliente

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC01160	Gerir reclamações e litígios em vendas	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Analisar a situação a tratar.
Resolver e/ou reencaminhar reclamações de clientes.
Acompanhar o cliente após a resolução do problema.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Gestão de reclamações - definição e importância. Canais para receção de reclamações. Metodologia de gestão de reclamações - análise da situação, abordagem positiva, procura de soluções, apresentação e implementação da solução. Causas das reclamações. Impacto negativo das reclamações nas vendas e reputação da empresa. Relação entre reclamações, fidelização e satisfação do cliente. Legislação e regulamentos para receção, tratamento e encaminhamento de reclamações. Gestão de conflitos - estratégias para prevenir conflitos. Atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso. Importância da comunicação na gestão de reclamações e conflitos - comunicação assertiva, empatia. Estratégias de recuperação do cliente - fidelização do cliente. Controlo emocional na gestão de reclamações - identificação e diagnósticos das emoções envolvidas; aspetos fisiológicos, cognitivos e comportamentais das emoções; estratégias de autocontrolo.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - - Entrevistas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - - Grelha de observações orais;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - - Portefólios;
  - - Relatórios de atividades;
  - - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - - Trabalhos escritos;
  - - Cadernos diários;
  - - Reflexões críticas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - - Questionamento oral;
  - - Fichas de trabalho;
  - - Quizzes;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Acompanhamento e avaliação da satisfação do cliente pós-reclamação. Sistema informático do serviço de gestão de reclamações. Normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Reconhecer a importância da gestão de reclamações para a empresa. Receber reclamações através de diferentes canais. Identificar os motivos da reclamação. Estabelecer o procedimento relativamente a cada tipo, gravidade e urgência da reclamação. Consultar informação sobre a forma de resolução de problemas semelhantes. Consultar informação sobre o cliente. Analisar as possíveis respostas a dar relativamente à reclamação. Aplicar estratégias de gestão de reclamações. Aplicar regulamentos e normas relativas a reclamações. Utilizar técnicas de comunicação assertiva na gestão da reclamação. Utilizar estratégias de controlo emocional na gestão de reclamações. Aplicar estratégias de fidelização de clientes. Recolher feedback sobre a solução de resolução encontrada. Analisar a eficácia do processo e identificar áreas a melhorar. Utilizar as funcionalidades do sistema informático do serviço de gestão de reclamações. Aplicar as normas da qualidade.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Assertividade e empatia na comunicação. Escuta ativa. Controlo emocional. Autoconfiança. Cooperação com a equipa. Respeito pelas diferenças individuais. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC02731	Realizar o aprovisionamento e controlo de stocks	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Realizar encomendas de produtos.
Calcular a cobertura de stocks para as diferentes categorias de produtos.
Inventariar os produtos existentes em stock.
Controlar o processo de armazenagem dos produtos.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Aprovisionamento - definição e importância. Logística - definição e importância. Gestão de stocks - conceitos e princípios gerais. Custos associados à gestão de stocks. Cadeia de abastecimento - definição e intervenientes. Tipos de gestão de stocks - método FIFO, LIFO, modelo de Wilson, análise ABC. Documentação utilizada na inventariação de bens e produtos. Controlo da qualidade no aprovisionamento. Sistemas informáticos de gestão de stocks. Armazenagem - definição e tipos. Métodos e procedimentos de receção, conferência e expedição dos produtos. Procedimentos de controlo de entradas e saídas em armazém. Métodos e procedimentos de expedição de mercadorias. Equipamentos de proteção individual(EPI). Normas de segurança e saúde no trabalho.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Normas de proteção ambiental Normas da qualidade.	procedimentos.	
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Aplicar os procedimentos para a realização de encomendas de produtos. Analisar os princípios gerais da gestão de stocks. Identificar os principais indicadores de gestão de stocks. Identificar e avaliar os fatores que são determinantes na gestão de stocks. Utilizar instrumentos de controlo da gestão de stocks. Utilizar as funcionalidades dos sistemas informáticos de gestão de armazéns e gestão de stocks. Aplicar procedimentos de inventariação de produtos. Aplicar procedimentos de controlo da qualidade de produtos. Analisar informação estatística relativa a indicadores de controlo de stocks. Aplicar procedimentos de receção, conferência e expedição de produtos. Utilizar os equipamentos de proteção individual. Aplicar as normas de segurança e saúde no trabalho. Aplicar as normas de proteção ambiental Aplicar as normas da qualidade.	
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções Sentido de organização. Iniciativa e proatividade. Flexibilidade e adaptabilidade. Empenho e persistência na resolução de problemas. Cooperação com a equipa. Respeito pelas normas e regras definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00033	Comunicar e interagir em contexto profissional	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional.
Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). Canais de comunicação presencial e não presencial. Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso "telefónico". Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas. Comunicação escrita – normas. Caraterísticas dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. Escuta ativa, empatia e controlo emocional. Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		reflexivo (empático). Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expetativas e motivação. Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. Relações interpessoais no trabalho. Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Organizar a informação a comunicar. Adaptar a comunicação oral e escrita em função do interlocutor e do contexto. Interpretar informação de diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. Identificar as expetativas do interlocutor. Utilizar técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. Formular questões, pedir esclarecimentos ou colocar dúvidas para interpretar e/ou explicitar a mensagem. Partilhar informação com diferentes interlocutores. Reportar informação profissional. Aplicar técnicas de interlocução orais e escritas. Aplicar técnicas de tratamento e resolução de conflitos.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações Autonomia no âmbito das suas funções. Cuidado com a imagem e postura profissional. Assertividade. Escuta ativa. Empatia. Controlo emocional. Autoconfiança. Respeito pela diferença. Autoconhecimento. Sentido crítico. Cooperação com a equipa. Sentido de organização.		

CURSOS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO | 341RA109 - Técnico/a de Vendas e Marketing | CICLO FORMATIVO 2026/2029
DISCIPLINA: Operações Pós-Venda e Relação o Cliente

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00034	Colaborar e trabalhar em equipa	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Analisar a identidade pessoal e partilhada e respetivos comportamentos associados.
Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa.
Colaborar na definição de estratégias de resolução de problemas e de tomada de decisão.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[2])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[3]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Identidade pessoal, social e profissional. Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. Trabalho em equipa - fatores pessoais, relacionais e organizacionais. Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores, canais de comunicação presencial e não presencial. Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho. Técnicas de negociação, resolução de problemas e de tomada de decisão. Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[2] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.
[3] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Saúde no trabalho. Organização das equipas na área profissional.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar e analisar os estilos comportamentais individuais. Identificar as competências individuais. Identificar os papéis dos membros da equipa - competências e responsabilidades. Reconhecer a fase de desenvolvimento de competências na qual a equipa se encontra. Identificar os valores e as principais competências necessárias para a equipa atingir o(s) objetivo(s) traçado(s). Colaborar na definição dos mecanismos de coesão e controlo na equipa. Colaborar na definição de tarefas e prazos para alcançar os objetivos traçados. Participar na execução de tarefas predefinidas para a equipa. Aplicar técnicas de comunicação em diferentes contextos. Utilizar ferramentas de comunicação. Partilhar informação presencialmente e/ou online. Discutir ideias e sugestões em diferentes contextos comunicacionais. Trocar conhecimentos e experiências. Desenvolver rotinas em equipa em momentos formais, informais, presenciais e online. Reconhecer sinais de burnout próprio e/ou dos colegas. Identificar os princípios subjacentes à tomada de decisão. Selecionar e utilizar técnicas de análise e tomada de decisão. Analisar problemas e tomar decisões.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Autoconhecimento. Automotivação. Assertividade. Empatia. Escuta ativa. Cooperação com a equipa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido critico		

		Sentido criativo. Flexibilidade e adaptabilidade. Disponibilidade para aprender. Respeito e valorização das diferenças individuais. Respeito pela sensibilidade e bem-estar dos outros. Respeito pelas regras e normas definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC00795	Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor do comércio e serviços	25 / 30

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho.
Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho.

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[4])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[5]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Princípios de segurança e saúde no trabalho. Normas e disposições relativas à segurança e saúde no setor do Comércio e Serviços – legislação. Plano de segurança do estabelecimento. Plano de prevenção de acidentes. Plano de prevenção de incêndios. Plano de evacuação. Plano contra roubos. Manuais de segurança. Meios e regras de segurança no setor do comércio e serviços. Equipamentos de proteção individual (EPI), métodos de supressão da negligência e falta de atenção, proteção de máquinas e ergonomia. Regras de segurança na condução de equipamento e na movimentação de materiais - normas do vestuário, prevenção de choques elétricos, movimentação de peças pesadas. Causas de acidentes no trabalho - acidentes de movimentação, choques e quedas, acidentes provocados por ferramentas e máquinas em movimento, choques elétricos, acidentes provocados por agentes químicos e gases, queimaduras.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - Entrevistas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - Grelha de observações orais;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - Portefólios;
  - Relatórios de atividades;
  - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - Trabalhos escritos;
  - Cadernos diários;
  - Reflexões críticas;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - Questionamento oral;
  - Fichas de trabalho;
  - Quizzes;
  - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[4] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[5] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Caixa de primeiros socorros. Situações de emergência - perda de sentidos, feridas aberta e fechada, queimadura, choque elétrico, eletrocussões, ataque cardíaco, entorses ou distensões, envenenamento, queimaduras. Causas de incêndio - sistema de aquecimento e cozedura, chaminé e tubos de fumo, materiais inflamáveis, aparelhos elétricos, trabalhadores e outras pessoas fumadoras. Tipos de incêndio. Sistemas de deteção. Tipos de extintores. Incêndio - plano de ataque, manipulação de extintores, acionamento do sistema automático. Técnicas de extinção de incêndio de gás.		
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar as normas relativas à segurança e saúde no trabalho. Interpretar o plano de segurança do estabelecimento. Reconhecer os manuais de segurança. Aplicar medidas de prevenção do risco. Aplicar os procedimentos em caso de acidente de trabalho. Aplicar os procedimentos de emergência. Aplicar medidas de prevenção de roubo. Distinguir os diferentes tipos de incêndio e respetivos sistemas de deteção e de extinção. Aplicar medidas de prevenção de incêndios. Utilizar o extintor. Utilizar equipamentos de proteção individual. Reportar a situação de emergência.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Autocontrolo. Sentido de organização. Cooperação com a equipa. Respeito pelas regras e normas definidas.		

CÓDIGO	DESIGNAÇÃO DA UC	HORAS / TEMPOS LETIVOS
UC01154	Interagir em inglês no setor do comércio e serviços	50 / 60

Perfil das Competências Profissionais do Aluno/Formando

Interpretar e selecionar informação especializada, verbal e não verbal, em suportes variados sobre o setor do comércio e serviços.
Transmitir enunciados orais coerentes no âmbito do comércio e serviços.
Redigir textos articulados e coesos relacionados com o setor do comércio e serviços

CRITÉRIOS TRANSVERSAIS	CRITÉRIOS ESPECÍFICOS (IMPORTÂNCIA RELATIVA[6])	CONHECIMENTOS, APTIDÕES E ATITUDES DE ACORDO AS ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PASEO PREVISTAS NA PLANIFICAÇÃO DA UC	TIPOLOGIA DE TAREFAS[7]
CONHECIMENTO	Conhecimentos 30 %	Léxico (vocabulário) acolhimento e atendimento do cliente, negociação em vendas, argumentário de vendas, gestão de reclamações em vendas, apresentações de estratégias e de resultados de vendas e marketing, conteúdos de marketing digital. Funções da linguagem. Estruturas do funcionamento da língua - sons, entoações e ritmos da língua, símbolos fonéticos; nomes, pronomes, adjetivos, advérbios, determinantes e artigos, elementos de ligação frásica, verbos. Sintaxe. Fluência de leitura. Regras de produção de documentos escritos. Regras de cortesia e convenções linguísticas.	**- Trabalho de projeto:** Tarefas que envolvam metodologias de trabalho de projeto. **- Trabalhos/Laboratórios** Tarefa de resolução de exercícios de apoio à prática. **- Trabalho de pesquisa/Explorações:** Tarefas que incidam na pesquisa, recolha, análise crítica, seleção e organização de informação proveniente de diversas fontes e a sua materialização num produto em diferentes formatos. **- Reflexões:** Tarefas que incidam sobre a autorregulação, autoavaliação, coavaliação e realização de atividades. **- Apresentações orais/defesas:** Tarefas que envolvam a aplicação, mobilização e comunicação de conceitos e procedimentos.
COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO	Aptidões 40 %	Identificar o sentido de mensagens em contexto profissional e reconhecer léxico específico da área profissional num discurso oral. Descodificar perguntas e informações. Distinguir informação essencial da informação acessória em textos e suportes diversificados. Responder a perguntas diretas.	

- **Inquérito**:
  - -Questionários orais/escritos sobre perceções e opiniões;
  - - Entrevistas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Observação**:
  - - Grelha de observação do desempenho científico/atitudinal;
  - - Lista de verificação de atividades/trabalhos propostos;
  - - Grelha de observação do trabalho experimental;
  - - Grelha de observações orais;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Análise de Conteúdo**:
  - - Portefólios;
  - - Relatórios de atividades;
  - - Trabalhos de pesquisa/investigação;
  - - Trabalhos escritos;
  - - Cadernos diários;
  - - Reflexões críticas;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).
- **Testagem**:
  - - Questionamento oral;
  - - Fichas de trabalho;
  - - Quizzes;
  - - Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018).

[6] A importância relativa que cada um dos domínios assume nas Aprendizagens refere-se às ponderações aplicáveis em contexto de Avaliação com fins de Classificação.

[7] As tarefas devem ser selecionadas e concebidas com o intuito de desenvolver o Perfil de Competências do Curso de Ensino e Formação Técnica (Conhecimentos, Aptidões e Atitudes), cruzando com as áreas de competências inscritas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO): A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio e resolução de problemas; D-Pensamento crítico e pensamento criativo; E-Relacionamento interpessoal; F-Desenvolvimento pessoal e autonomia; G-Bem-estar, saúde e ambiente; H-Sensibilidade estética e artística; I-Saber científico, técnico e tecnológico; J- Consciência e domínio do corpo. As tarefas a propor devem permitir, simultaneamente, aprender, ensinar e avaliar.

		Iniciar, manter e terminar conversas de âmbito profissional. Descrever, narrar e expressar pontos de vista num discurso oral. Redigir notas, mensagens, relatórios e preencher formulários. Escrever ou responder a uma carta, e-mail e outro tipo de mensagens. Utilizar vocabulário específico da área profissional. Adequar o código oral e escrito à sua finalidade. Identificar sequência e causalidade. Contextualizar o texto no tempo e no espaço. Respeitar as regras da morfologia e da sintaxe na produção oral e escrita. Usar linguagens não verbais. Mobilizar recursos linguísticos relacionando informação de áreas e fontes diversificadas. Utilizar procedimentos de pesquisa e recolha de informação.		
COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO	Atitudes 30 %	Responsabilidade pelas suas ações. Autonomia no âmbito das suas funções. Empatia. Assertividade na comunicação. Escuta ativa. Empenho e persistência na resolução de problemas. Sentido crítico. Respeito pelas diferenças individuais. Respeito pelas regras e normas definidas.		