CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA — ENSINO PROFISSIONAL (NÍVEL 4 QNQ/QEQ)

Disciplina: Sistemas de Gestão Digital | 11.º Ano de Escolaridade

Curso Técnico de Comunicação e Serviço Digital | Módulos: UFCD 7843, UFCD 9222, UFCD 9223

Módulo / UFCD (Carga Horária)	Domínio / Dimensão	Pond. (%)	Competências e Resultados de Aprendizagem (ANQEP / PASEO)	Critérios Específicos e Indicadores de Desempenho	Instrumentos de Avaliação
UFCD 7843 Técnicas de Negociação e Vendas (50 horas)	**Saber Fazer (Técnico-Prático)**	**50%**	• Aplicar técnicas de preparação e condução da negociação comercial. • Utilizar estratégias de argumentação e tratamento eficaz de objeções. • Concretizar técnicas de fecho e fidelização comercial.	• Demonstra capacidade de preparar reuniões de negociação e definir objetivos comerciais. • Desenvolve argumentários adaptados ao perfil do cliente. • Aplica táticas de negociação integrativa e supera objeções reais/simuladas com assertividade. • Conduz fechos de venda eficazes.	• Simulações práticas e dramatizações (role-playing). • Guiões de negociação e argumentários. • Resolução de estudos de caso comerciais.
	Saber (Cognitivo)	**30%**	• Identificar as etapas do processo de venda e negociação. • Distinguir tipologias e perfis de clientes. • Conhecer modelos de comunicação assertiva na venda.	• Define conceitos-chave do ciclo de venda. • Caracteriza estilos comportamentais de clientes (DISC/tipologias). • Discrimina estratégias de negociação competitiva vs. colaborativa.	• Teste de avaliação sumativa de módulo. • Fichas formativas de consolidação de conceitos.
	Saber Ser / Estar (Atitudinal)	**20%**	• Adotar postura ética, empática e orientada para o cliente. • Cumprir regras de pontualidade, assiduidade e trabalho colaborativo.	• Demonstra escuta ativa, postura ética e espírito crítico construtivo. • Cumpre prazos de entrega de tarefas e participa ativamente nas aulas.	• Grelha de observação direta do comportamento e postura profissional.
UFCD 9222 Processo de Venda Não Presencial	**Saber Fazer (Técnico-Prático)**	**50%**	• Operacionalizar o ciclo de venda através de canais digitais e telefónicos (e-commerce, televenda, chat, e-mail, redes sociais). • Aplicar técnicas de sondagem, pitch comercial remoto e fecho digital.	• Redige guiões de venda remota (scripts de contacto e social selling). • Conduz contactos telefónicos e por canais digitais com fluidez e foco na conversão. • Opera plataformas digitais e ferramentas de atendimento/CRM. • Aplica técnicas de fecho não presencial.	• Simulações em ambiente digital/telefónico (chamadas/chat simulados). • Elaboração de scripts comerciais multimédia. • Projetos práticos em ferramentas digitais.

(50 horas)	**Saber (Cognitivo)**	**30%**	• Caracterizar canais e especificidades da venda à distância. • Conhecer o enquadramento legal da venda não presencial (contratos à distância, RGPD, direitos do consumidor).	• Identifica as vantagens e limitações de cada canal não presencial. • Enuncia os requisitos legais e de privacidade nos contratos digitais e à distância.	• Teste de avaliação escrita sumativa. • Fichas de análise jurídica/ética de cenários de venda.
	Saber Ser / Estar (Atitudinal)	**20%**	• Evidenciar resiliência, clareza comunicativa e etiqueta digital (netiqueta). • Autonomia na gestão do tempo em trabalho individual e em equipa.	• Revela clareza e cortesia na comunicação escrita e oral não presencial. • Mostra rigor, integridade de dados e responsabilidade no cumprimento de tarefas.	• Grelha de registo de observação direta e pontualidade/assiduidade.
UFCD 9223 Documentação Comercial - Assistência ao Cliente Não Presencial **(25 horas)**	**Saber Fazer (Técnico-Prático)**	**50%**	• Elaborar e tramitar documentação do circuito comercial (encomendas, faturas, guias, notas de crédito/débito). • Gerir plataformas de ticketing e CRM para assistência pós-venda. • Tratar pedidos de garantia, devoluções e reclamações de clientes.	• Emite e valida documentos comerciais cumprindo requisitos formais em software de faturação/gestão. • Regista e tria pedidos de assistência e suporte via software CRM/ticketing. • Constrói respostas adequadas a reclamações, convertendo conflitos em satisfação.	• Prática simulada em software de gestão comercial e tickets. • Dossier documental comercial (faturas, guias, notas de crédito). • Estudo de caso de gestão de reclamações.
	Saber (Cognitivo)	**30%**	• Reconhecer o fluxo da documentação comercial e as normas fiscais aplicáveis. • Compreender a relevância da assistência pós-venda para a fidelização.	• Descreve o ciclo de vida documental da compra e venda comercial. • Identifica os prazos legais de garantias, devoluções e direitos do consumidor digital.	• Teste de avaliação sumativa de módulo. • Tarefas de diagnóstico e análise conceptual.
	Saber Ser / Estar (Atitudinal)	**20%**	• Manifestar tolerância, paciência e empatia no atendimento de clientes em pós-venda. • Respeitar prazos, sigilo profissional e rigor organizacional.	• Demonstra autocontrolo emocional perante situações de reclamação. • Revela organização metódica de ficheiros e dados confidenciais.	• Grelha de registo contínuo de atitudes, empenho e autonomia.

Escala de Avaliação e Níveis de Desempenho (Portaria n.º 235-A/2018)

Muito Bom (18 a 20 valores)	Bom (14 a 17 valores)	Suficiente (10 a 13 valores)	Insuficiente (0 a 9 valores)
Revela excelente domínio das técnicas negociais, plataformas digitais e documentação comercial. Demonstra total autonomia, rigor técnico, iniciativa e atitudes profissionais exemplares.	Evidencia bom domínio dos processos de venda, boa capacidade de argumentação e elaboração documental. Apresenta autonomia, atitude responsável e boa capacidade de trabalho colaborativo.	Demonstra domínio dos conceitos essenciais e procedimentos básicos da venda não presencial e documentação. Revela alguma dependência de orientação, cumprindo os mínimos regulamentares.	Não demonstra a aquisição dos conhecimentos e competências nucleares do módulo. Não atinge os objetivos mínimos de aprendizagem; obrigatoriedade de recuperação modular.