

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9) = (6) + (8)	(10)
Operacionalização das Vendas.	341 — Comércio	Técnica	2.º ano	Semestral	90	70	90	180	7
Planeamento e Controlo de Gestão.	345 — Gestão e Administração.	Técnica	2.º ano	Semestral	60	45	70	130	5
Supervisão e Organização Comercial.	341 — Comércio	Técnica	2.º ano	Semestral	80	60	70	150	6
Estágio	341 — Comércio	Em contexto de trabalho	2.º ano	Semestral			750	750	30
<i>Total</i>					1 030	655	1 970	3 000	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 13.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

209158488

Aviso n.º 14562/2015

Publica-se, nos termos do n.º 2 do 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, que, por despacho de 22 de outubro de 2014 do subdiretor-geral do Ensino Superior, proferido ao abrigo do n.º 1 do referido artigo do mesmo diploma legal, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Serviço Familiar e Comunitário pelo Instituto Superior de Ciências Educativas.

23 de novembro de 2015. — O Diretor-Geral do Ensino Superior,
Prof. Doutor João Queiroz.

ANEXO

1 — Estabelecimento de ensino superior: Instituto Superior de Ciências Educativas

2 — Curso técnico superior profissional: T073 — Serviço Familiar e Comunitário

3 — Número de registo: R/Cr 92/2014

4 — Área de educação e formação: 762 — Trabalho Social e Orientação

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Coordenar serviços de apoio familiar e comunitário, orientar, gerir e intervir junto das famílias e da comunidade para a melhoria da qualidade da vida.

5.2 — Atividades principais

a) Identificar as situações de vulnerabilidade em contexto familiar e comunitário;

b) Orientar as famílias e as comunidades em situação de vulnerabilidade por via da sua situação ou problema;

c) Gerir com a família e com a comunidade a situação a ser interencionada;

d) Elaborar estratégias de intervenção centradas na família, nos seus segmentos geracionais e na comunidade;

e) Intervir, com autonomia supervisionada, junto das famílias e da comunidade aplicando os princípios éticos da profissão;

f) Observar, analisar e interpretar as situações de vulnerabilidade dos fenómenos familiares e comunitários;

g) Colaborar em atividades decorrentes de projetos ou programas que visem melhorar a qualidade de vida das famílias e comunidades interencionadas;

h) Gerir relações interpessoais em espaço familiar e comunitário;

i) Gerir as potencialidades e capacidades dos indivíduos para melhoria da qualidade de vida;

j) Coordenar os serviços de apoio à família e à comunidade;

k) Cooperar com a rede de recursos sociais e com as equipas multidisciplinares.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimento abrangente sobre os conceitos de família e famílias multiproblemáticas;

b) Conhecimento especializado sobre os contextos de intervenção familiar e comunitária;

c) Conhecimento abrangente em intervenção sistémica;

d) Conhecimento abrangente de teorias comportamentalistas, cognitivas e sociocognitivas;

e) Conhecimento abrangente das etapas essenciais do desenvolvimento humano;

f) Conhecimento especializado sobre estratégias de trabalho em equipas multidisciplinares;

g) Conhecimento especializado sobre a elaboração de programas de apoio e envolvimento parental;

h) Conhecimento especializado sobre as organizações e serviços de apoio à família e à comunidade;

i) Conhecimento abrangente sobre os diferentes problemas sociais da atualidade;

j) Conhecimento abrangente sobre estratégias de intervenção com famílias e comunidades;

k) Conhecimento especializado sobre o perfil profissional;

l) Conhecimento abrangente em políticas sociais;

m) Conhecimento especializado em intervenção grupal;

n) Conhecimento abrangente em saúde e bem-estar.

6.2 — Aptidões

a) Identificar e caracterizar a tipologia familiar e seus problemas;

b) Caracterizar os diferentes contextos familiares e comunitários;

c) Avaliar a situação a ser interencionada de acordo com os princípios da abordagem sistémica;

d) Identificar problemas específicos relacionados com as teorias comportamentalistas, cognitivas e sociocognitivas;

e) Identificar as especificidades das etapas de desenvolvimento humano;

f) Aplicar estratégias de negociação e gestão de conflitos no trabalho em equipa;

g) Criar programas específicos de apoio e envolvimento parental;

h) Gerir os recursos sociais disponíveis de apoio à família e comunidade;

i) Identificar diferentes problemas sociais;

j) Preparar e organizar as estratégias adequadas à intervenção com famílias e comunidades;

k) Preparar e organizar a intervenção assente na ética e prática profissional;

l) Identificar e contextualizar as políticas sociais no âmbito da intervenção;

m) Dinamizar e gerir os grupos no processo de autonomização;

n) Identificar e compreender os conceitos emolduradores dos comportamentos promotores de saúde e bem-estar.

6.3 — Atitudes

a) Demonstrar capacidade de análise das diferentes realidades familiares;

b) Demonstrar capacidade de adaptação aos diferentes contextos familiares e comunitários;

c) Demonstrar capacidade para analisar e elaborar registo de dados sobre as famílias e comunidades;

d) Demonstrar capacidades na seleção e aplicação de estratégias de intervenção específicas;

e) Demonstrar respeito pela privacidade, intimidade e individualidade dos seus interlocutores;

f) Demonstrar flexibilidade e capacidade de adaptação a diferentes situações e contextos profissionais, gerindo situações de conflito e confronto;

g) Demonstrar capacidade de organização e planificação de planos e programas de envolvimento parental;

h) Demonstrar capacidade de selecionar e envolver os diferentes recursos sociais;

i) Demonstrar capacidade de análise dos diferentes problemas sociais identificados;

j) Demonstrar capacidade de tomada de decisão no processo de intervenção;

k) Demonstrar capacidade para refletir sobre a sua prática profissional;

l) Demonstrar capacidade de adaptação de linguagem aos seus interlocutores;

m) Demonstrar capacidade para gerir grupos e mediar conflitos;

n) Demonstrar capacidade de respeito, confidencialidade e confiança nas relações com a família e a comunidade.

7 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
762 — Trabalho Social e Orientação	108	90 %
311 — Psicologia	6	5 %
312 — Sociologia e Outros Estudos	6	5 %
<i>Total</i>	120	100 %

8 — Áreas relevantes para o ingresso no curso (n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março)

Uma das seguintes áreas:

Português
Filosofia
Psicologia
Sociologia

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Odivelas	Instituto Superior de Ciências Educativas.	20	50

10 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso: 2014-2015

11 — Plano de estudos

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)= (6)+(8)	(10)
Políticas Sociais	762 — Trabalho Social e Orientação.	Geral e Científica	1.º ano	Semestral	62		100	162	6
Psicologia	311- Psicologia	Geral e Científica	1.º ano	Semestral	62		100	162	6
Sociologia da Família	312 — Sociologia e Outros Estudos.	Geral e Científica	1.º ano	Semestral	62		100	162	6
Trabalho Social e Contextos de Intervenção.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Geral e Científica	1.º ano	Semestral	62		100	162	6
Apoio e Desenvolvimento Parental.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Ética Aplicada ao Trabalho Social.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Gestão do Stress Profissional.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Mediação e Gestão de Conflitos.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Saúde Familiar e Comunitária.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Técnicas de Animação e Dinâmicas de Grupo.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	1.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Intervenção com Crianças e Jovens em Risco.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Intervenção com Famílias Multiproblemáticas.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Intervenção Social e Comunitária.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Planeamento e Gestão da Intervenção.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Técnicas de Intervenção com Adultos e Idosos em Situação de Vulnerabilidade.	762 — Trabalho Social e Orientação.	Técnica	2.º ano	Semestral	62	50	100	162	6
Estágio	762 — Trabalho Social e Orientação.	Em Contexto de Trabalho.	2.º ano	Semestral			810	810	30
<i>Total</i>					930	550	2 310	3 240	120

Na coluna (2) indica-se a área de educação e formação de acordo com a Portaria n.º 256/2005, de 16 de março.

Na coluna (3) indica-se a componente de formação de acordo com o constante no artigo 13.º e seguintes do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (6) indicam-se as horas de contacto, de acordo com a definição constante do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (7) indicam-se as horas de aplicação de acordo com o disposto no artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março.

Na coluna (8) indicam-se as outras horas de trabalho de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (9) indicam-se as horas de trabalho totais de acordo com o constante no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

Na coluna (10) indicam-se os créditos segundo o *European Credit Transfer and Accumulation System* (sistema europeu de transferência e acumulação de créditos), fixados de acordo com o disposto no Decreto-Lei n.º 42/2005, de 22 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de junho.

209158536

Aviso n.º 14563/2015

Publica-se, nos termos do n.º 2 do 21.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março, que, por meu despacho de 4 de maio de 2015, proferido ao abrigo do n.º 1 do referido artigo do mesmo diploma legal, foi registada, nos termos do anexo ao presente aviso, que dele faz parte integrante, a criação do curso técnico superior profissional de Gestão de Vendas e Marketing pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração da Universidade de Aveiro.

23 de novembro de 2015. — O Diretor-Geral do Ensino Superior, Prof. Doutor João Queiroz.

ANEXO

1 — Instituição de ensino superior: Universidade de Aveiro — Instituto Superior de Contabilidade e Administração

2 — Curso técnico superior profissional: T068 — Gestão de Vendas e Marketing

3 — Número de registo: R/Cr 48/2015

4 — Área de educação e formação: 341 — Comércio

5 — Perfil profissional

5.1 — Descrição geral

Gerir o processo de tomada de decisão e a operacionalização da estratégia comercial e de marketing das empresas, em qualquer setor de atividade (comércio, indústria ou serviços). Desenvolver oportunidades de mercado, através da aplicação de técnicas de vendas, negociação, gestão e fidelização de clientes.

5.2 — Atividades principais

a) Participar no desenvolvimento de estudos de mercado dos segmentos-alvo, posicionamento, estratégia de marketing e concorrência;

b) Gerir as relações com os clientes com a implementação de CRM — Customer Relationship Management, identificar as suas necessidades e adequar a resposta às suas necessidades, satisfazendo-os e fidelizando-os;

c) Gerir o ciclo de vida do cliente e implementar estratégias de fidelização;

d) Realizar orçamentos e relatórios comerciais;

e) Aplicar a legislação comercial e fiscal adequada;

f) Gerir o serviço pós-venda e a receção e tratamento das reclamações;

g) Monitorizar o planeamento de vendas multicanal;

h) Administrar o ponto de venda, em termos de merchandising e comunicação dos produtos e serviços;

i) Operacionalizar a estratégia definida de vendas na internet e monitorizar os seus resultados;

j) Aplicar as tecnologias de informação na gestão de vendas;

k) Colaborar na estratégia de comércio internacional das empresas e nas relações interpessoais multiculturais.

6 — Referencial de competências

6.1 — Conhecimentos

a) Conhecimento fundamental de língua portuguesa;

b) Conhecimento especializado de língua inglesa;

c) Conhecimento fundamental de tecnologias de informação;

d) Conhecimento fundamental de matemática e estatística;

e) Conhecimento abrangente de comportamento humano em contexto organizacional;

f) Conhecimento abrangente de marketing, comportamento do consumidor e estudos de mercado;

g) Conhecimento especializado de estratégias e técnicas de vendas e negociação;

h) Conhecimento especializado de merchandising e organização do ponto de venda;

i) Conhecimento especializado de comunicação integrada de marketing;

j) Conhecimento especializado de CRM — Customer Relationship Management;

k) Conhecimento abrangente de legislação comercial;

l) Conhecimento abrangente de vendas na internet.

6.2 — Aptidões

a) Comunicar na língua materna e em inglês;

b) Desenvolver e executar estudos de mercado;

c) Desenvolver e implementar técnicas de vendas e de negociação;

d) Utilizar as tecnologias de informação nas atividades comerciais e de vendas;

e) Promover a política de vendas e marketing definida e avaliar os resultados;

f) Adequar a comunicação aos diferentes públicos;

g) Utilizar o CRM — Customer Relationship Management na definição de estratégias de venda e de fidelização;

h) Interpretar e cumprir a legislação comercial aplicável aos negócios;

i) Planear e aplicar as técnicas do comércio eletrónico.

6.3 — Atitudes

a) Demonstrar capacidade de trabalho em equipa e orientação para objetivos;

b) Demonstrar capacidade de comunicação e de gestão relações com os diferentes stakeholders;

c) Demonstrar capacidade de gestão de conflitos;

d) Demonstrar capacidade analítica e de tomada de decisão;

e) Demonstrar autonomia, proatividade e assertividade na resolução de problemas;

f) Demonstrar capacidade de planeamento, gestão e organização de trabalho;

g) Demonstrar espírito crítico;

h) Demonstrar capacidade de adaptação e flexibilidade perante novas situações (diferentes culturas, concorrência).

7 — Estrutura curricular

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
341 — Comércio	66	55
342 — Marketing e Publicidade	18	15
482 — Informática na Ótica do Utilizador	6	5
460 — Matemática e Estatística	6	5
380 — Direito	6	5
311 — Psicologia	6	5
223 — Língua e Literatura Materna	6	5
222 — Línguas e Literaturas Estrangeiras	6	5
Total	120	100

8 — Área relevante para o ingresso no curso (n.º 4 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 43/2014, de 18 de março): Matemática

9 — Localidades, instalações e número máximo de alunos

Localidade	Instalações	Número máximo para cada admissão de novos alunos	Número máximo de alunos inscritos em simultâneo
Aveiro . . .	Instituto Superior de Contabilidade e Administração.	40	100

10 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso: 2015-2016

11 — Plano de estudos

Unidade curricular	Área de educação e formação	Componente de formação	Ano curricular	Duração	Horas de contacto	Das quais de aplicação	Outras horas de trabalho	Das quais correspondem apenas ao estágio	Horas de trabalho totais	Créditos
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(8.1)	(9)=(6)+(8)	(10)
Aplicações Informáticas.	482 — Informática na Ótica do Utilizador.	Geral e científica	1.º ano	Semestral	60		102		162	6