

DEPARTAMENTO	Matemática e Ciências Experimentais	GRUPO DISCIPLINAR	550	ANO	10.1
DISCIPLINA	Comunicação Digital - (UFCD 9204)				

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - O PROFISSIONAL DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL	40	- Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.	Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J) Indagador/investigador (C, D, F, H, I)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - ATIVIDADES E COMPETÊNCIAS DO TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL	40	- Identifica a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional. - Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.	Sistematizador/Organizador (A, B, C, I) Comunicador (A, B, D, H) Participativo/Colaborador (B, C, D, E, F)	Trabalhos individuais ou de grupo Fichas de trabalho Participação oral
III - DIREITOS E DEVERES DO TÉCNICO DE COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DIGITAL	20	- Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e serviços.	Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H) Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Autoavaliador (D,J)	Trabalho em contexto DAC Autoavaliação

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

A Linguagens e textos	D Pensamento crítico e pensamento criativo	G Bem-estar, saúde e ambiente	J Consciência e domínio do corpo
B Informação e comunicação	E Relacionamento interpessoal	H Sensibilidade estética e artística	
C Raciocínio e resolução de problemas	F Desenvolvimento pessoal e autonomia	I Saber científico, técnico e tecnológico	

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insuficiente	[5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	- Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Reconhece a importância da imagem e postura profissional do Técnico de Comunicação e Serviço Digital.
II	- Identifica a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional.
	- Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.	Não distingue ou distingue com muita dificuldade	Distingue com dificuldade	Distingue com alguma facilidade	Distingue com facilidade	Distingue os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho.
III	- Identifica os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e serviços.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio e serviços.

DEPARTAMENTO	Matemática e Ciências Experimentais	GRUPO DISCIPLINAR	550	ANO	10.1
DISCIPLINA	Comunicação Digital - (UFCD 9210)				

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DE MEIOS INTERATIVOS OU DIGITAIS	10	<p>- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.</p> <p>- Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância.</p>	<p>Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J)</p> <p>Indagador/investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Sistematizador/Organizador (A, B, C, I)</p> <p>Comunicador (A, B, D, H)</p> <p>Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F)</p> <p>Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H)</p> <p>Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J)</p> <p>Autoavaliador (D,J)</p>	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - COMÉRCIO A DISTÂNCIA - CONCEITOS GERAIS	20			Trabalhos individuais ou de grupo
III - E-BUSINESS- CONCEITOS GERAIS	10			Fichas de trabalho
IV - ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO NO COMÉRCIO A DISTÂNCIA	10			Participação oral
V - ATENDIMENTO AO CLIENTE EM CONTEXTO TELEFÓNICO	15	- Identifica e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais.		Trabalho em contexto DAC
VI - IMPORTÂNCIA DOS ASPETOS NÃO VERBAIS NA COMUNICAÇÃO COMERCIAL A DISTÂNCIA	15	- Aplica as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial.		Autoavaliação
VII - ASPETOS LEGAIS E ÉTICOS DO COMÉRCIO A DISTÂNCIA	10	- Aplica as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).		
VIII - SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO	10			

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.
A Linguagens e textos

D Pensamento crítico e pensamento criativo

G Bem-estar, saúde e ambiente

J Consciência e domínio do corpo

B Informação e comunicação

E Relacionamento interpessoal

H Sensibilidade estética e artística

C Raciocínio e resolução de problemas

F Desenvolvimento pessoal e autonomia

I Saber científico, técnico e tecnológico

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insuficiente	[5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.
	- Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.
II	- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.
	- Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.
III	- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.
	- Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.

IV	- Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os princípios do e-commerce e do e-mercado.
	- Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Reconhece a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância.
V	- Identifica e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais.
VI	- Aplica as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial.	Não aplica ou aplica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial.
VII	- Aplica as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).	Não aplica ou aplica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).
VIII	- Aplica as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).	Não aplica ou aplica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).

DEPARTAMENTO	Matemática e Ciências Experimentais	GRUPO DISCIPLINAR	550	ANO	10.1
DISCIPLINA	Comunicação Digital - (UFCD 9216)				

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - COMUNICAÇÃO ONLINE	20	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Culto/Informado (A, B, G, I, J) Indagador/investigador (C, D, F, H, I) Sistematizador/Organizador (A, B, C, I) Comunicador (A, B, D, H) Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F) Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H) Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Autoavaliador (D,J)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - NOVOS HÁBITOS ONLINE DOS CONSUMIDORES	20	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).		Trabalhos individuais ou de grupo
III - INSTRUMENTOS DE COMUNICAÇÃO ONLINE	30			Fichas de trabalho
IV - NOVAS FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO	10			Participação oral
V - NOVOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO / OS MEDIA SOCIAIS	10			Trabalho em contexto DAC
VI - IMPORTÂNCIA DAS REDES SOCIAIS NA COMUNICAÇÃO	10			Autoavaliação

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

- | | | | |
|--|---|--|---|
| A Linguagens e textos | D Pensamento crítico e pensamento criativo | G Bem-estar, saúde e ambiente | J Consciência e domínio do corpo |
| B Informação e comunicação | E Relacionamento interpessoal | H Sensibilidade estética e artística | |
| C Raciocínio e resolução de problemas | F Desenvolvimento pessoal e autonomia | I Saber científico, técnico e tecnológico | |

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insuficiente	[5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).
II	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).
III	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).
IV	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).

V	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).
VI	- Identifica os novos meios de comunicação digital.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os novos meios de comunicação digital.
	- Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).	Não gere ou gere com muita dificuldade	Gere com dificuldade.	Gere com alguma facilidade	Gere com facilidade	Gere uma campanha de comunicação integrada (online e offline).

DEPARTAMENTO	Matemática e Ciências Experimentais	GRUPO DISCIPLINAR	550	ANO	10.1
DISCIPLINA	Comunicação Digital - (UFCD 9217)				

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - COMUNICAÇÃO DE MARKETING ATRAVÉS DE CANAIS ONLINE	20	- Interpreta e aplicar normas e regulamentos da publicidade e promoção por telefone e outros meios digitais (email; sms; etc.).	Culto/Informado (A, B, G, I, J) Indagador/investigador (C, D, F, H, I) Sistematizador/Organizador (A, B, C, I) Comunicador (A, B, D, H) Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F) Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H) Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Autoavaliador (D,J)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - NORMAS E REGULAMENTOS DA PUBLICIDADE E PROMOÇÃO EM MEIOS INTERATIVOS E DIGITAIS	20			Trabalhos individuais ou de grupo
III - PLANOS E CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO	20	- Identifica os objetivos e estratégias das campanhas promocionais através de meios interativos e digitais. - Aplicar técnicas e instrumentos de avaliação de campanhas promocionais.		Fichas de trabalho
IV - SISTEMA DE INFORMAÇÃO DO SERVIÇO	20	- Aplica técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.		Participação oral
V - MESSAGING (IM) E SMS	20			Trabalho em contexto DAC
				Autoavaliação

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

A Linguagens e textos	D Pensamento crítico e pensamento criativo	G Bem-estar, saúde e ambiente	J Consciência e domínio do corpo
B Informação e comunicação	E Relacionamento interpessoal	H Sensibilidade estética e artística	
C Raciocínio e resolução de problemas	F Desenvolvimento pessoal e autonomia	I Saber científico, técnico e tecnológico	

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insuficiente	[5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	- Interpreta e aplicar normas e regulamentos da publicidade e promoção por telefone e outros meios digitais (email; sms; etc.).	Não interpreta ou interpreta com muita dificuldade e não aplica ou aplica com muita dificuldade	Interpreta e aplica com dificuldade	Interpreta e aplica com alguma facilidade	Interpreta e aplica com facilidade	Interpreta e aplicar normas e regulamentos da publicidade e promoção por telefone e outros meios digitais (email; sms; etc.).
II	- Identifica os objetivos e estratégias das campanhas promocionais através de meios interativos e digitais.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Identifica os objetivos e estratégias das campanhas promocionais através de meios interativos e digitais.
	- Aplica técnicas e instrumentos de avaliação de campanhas promocionais.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica técnicas e instrumentos de avaliação de campanhas promocionais.
III	- Aplica técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.
IV	- Aplica técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Aplica técnicas de promoção de vendas através de meios interativos e digitais.

O Diretor
