

Curso: Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

Triénio 2021-2024

Plano Curricular

Catálogo Nacional de Qualificações – Código 341346

DISCIPLINAS	1º ANO	2ºANO	3ºANO	Total de Horas (Ciclo de Formação)
Componente de Formação Sociocultural				
Português	100	100	120	320
Língua Estrangeira I, II ou III (a)	76	72	72	220
Área de Integração	74	73	73	220
Tecnologias da Informação e Comunicação	100	----	----	100
Educação Física	60	48	32	140
Subtotal	410	293	297	1000
Componente de Formação Científica				
Economia	100	49	51	200
Matemática	99	48	53	200
Psicologia	100	---	---	100
Subtotal	299	97	104	500
Componente de Formação Tecnológica				
Formação em Contexto de Trabalho	----	300	300	600
Educação Moral e Religiosa (b)	27	27	27	81
Total de Horas/Curso	1111	1092	1028	3231

Plano Curricular adaptado de acordo com o previsto no anexo VIII do Decreto-Lei n.º 55/2018, de 6 de julho.

- (a) O aluno escolhe uma língua estrangeira. Se tiver estudado apenas uma língua estrangeira no ensino básico, iniciará obrigatoriamente uma segunda língua no ensino secundário.
- (b) Disciplina de oferta obrigatória e de frequência facultativa.

Duração do curso

O curso tem 3231 horas de formação distribuídas por 3 anos letivos (2021-2024). A Formação em Contexto de Trabalho (Estágio) decorre nas entidades de acolhimento, cuja seleção é feita mediante os critérios definidos pela escola e a disponibilidade das mesmas para participar na realização das aprendizagens e no desenvolvimento/na consolidação de competências pelos nossos alunos.

Perfil de desempenho à saída do curso

O/A Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital é o/a profissional que assegura a comunicação comercial e o serviço ao cliente em entidades de diferentes tipologias, através de meios interativos ou digitais.

Atividades principais a desempenhar pelo/a Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital

- Atender e aconselhar os clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Receber e gerir pedidos de assistência de clientes relativamente a produtos ou serviços através de meios interativos ou digitais.
- Tratar e encaminhar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
- Implementar e monitorizar estratégias de promoção de produtos e serviços através de meios interativos ou digitais.
- Vender e assegurar os procedimentos da venda em meios interativos ou digitais.
- Registrar, resolver e encaminhar situações comerciais, faturação, contencioso, pontos de situação sobre pedidos em curso e identificação de oportunidades de venda.
- Coordenar a atividade das equipas de trabalho em contact centre.

Áreas de aprendizagem

- Gestão e atendimento de clientes;
- Edição de imagem e fotografia;
- Criação de páginas de redes sociais;
- Construção de websites e lojas online;
- Elaboração de plano de comunicação digital;

- Gestão de publicidade online.

Saídas profissionais

O/A Técnico/a de Comunicação e Serviço Digital pode desempenhar funções em:

- Lojas, nomeadamente no atendimento presencial ao público e através de meios digitais como call centers;
- Empresas de comunicação e publicidade;
- Departamentos de marketing digital das empresas.

Condições de ingresso no curso

9.º ano de escolaridade concluído com aproveitamento ou equivalente.

Idade inferior ou igual a 24 anos à data de 1 de setembro de 2021.

Certificação escolar e profissional

Concluído o curso com aproveitamento, é conferida equivalência ao 12.º ano de escolaridade, qualificação profissional de nível 4 e possibilidade de ingresso no mercado de trabalho e/ou prosseguimento de estudos (Cursos de Nível 5 e Ensino Superior).

Inscrições

Até 2 de julho, em www.ineteseacores.pt