

CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

Direção-Geral do Ensino Superior

Aviso n.º 18190/2023

Sumário: Regista a criação do curso técnico superior profissional de Gestão de Vendas e Marketing do ISLA — Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia — Escola Superior de Gestão.

Torna-se público, nos termos do n.º 2 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, que, por despacho de 8 de agosto de 2022, da à data Diretora-Geral do Ensino Superior, Prof.ª Doutora Maria da Conceição Bento, proferido ao abrigo do n.º 1 do artigo 40.º-T do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na sua redação atual, 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, a ministrar pela Escola Superior de Gestão do ISLA — Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia.

5 de setembro de 2023. — O Diretor-Geral, *Joaquim Mourato*.

ANEXO

1 — Estabelecimento de ensino superior:

ISLA — Instituto Politécnico de Gestão e Tecnologia — Escola Superior de Gestão.

2 — Curso técnico superior profissional:

T068 — Gestão de Vendas e Marketing.

3 — Número de registo:

R/Cr 61/2022.

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) Elaborar e executar o planeamento de marketing e comunicação para clientes atuais e potenciais;
- b) Definir estratégias orientadas para a concretização da venda, adaptada às novas tendências comerciais e de marketing;
- c) Analisar e definir do posicionamento e principais critérios de segmentação dos mercados concorrenciais;
- d) Proporcionar uma visão global das vendas no contexto atual, através do domínio de métodos e técnicas que facilitam a real tomada de decisões;

- e) Implementar estratégias de atuação para gerir de forma eficaz a carteira de clientes para potenciar negócio presente e futuro;
- f) Desenvolver capacidades de análise de mercado, através de técnicas muito direcionadas para cada setor, criando estratégias de pesquisa à concorrência;
- g) Monitorizar e gerir o impacto das reclamações nas relações comerciais;
- h) Implementar estratégias de acompanhamento do cliente num serviço pós-venda, como potencial de fidelização;
- i) Gerir as vendas de forma eficiente e eficaz;
- j) Elaborar e implementar planos de vendas que permitam uma orientação mais direcionada para o cliente;
- k) Planear e gerir o tempo de prospeção de clientes para uma maior efetividade na venda;
- l) Planear e gerir os sistemas de informação adequados ao bom funcionamento da equipa comercial e dos seus objetivos;
- m) Desenvolver técnicas e práticas de negociação, permitindo a colocação no mercado, de consultores de vendas especializados, dedicados e preparados para as exigências dos mercados atuais.

6 — Referencial de competências:

6.1 — Conhecimentos:

- a) Conhecimentos abrangentes de língua portuguesa;
- b) Conhecimentos abrangentes sobre a teoria da gestão e organização de empresas;
- c) Conhecimentos abrangentes sobre teorias e técnicas de comunicação;
- d) Conhecimentos abrangentes de ferramentas e sistemas informáticos na ótica do utilizador;
- e) Conhecimentos abrangentes sobre comportamento do consumidor;
- f) Conhecimentos abrangentes de legislação comercial;
- g) Conhecimentos abrangentes de métodos de previsão, sobre vendas e outros indicadores, estudo de mercado e comportamento do consumidor;
- h) Conhecimentos abrangentes da cadeia logística empresarial;
- i) Conhecimentos abrangentes de tratamento e análise de dados relevantes para o crescimento da empresa;
- j) Conhecimento abrangente sobre a teoria do marketing e seus instrumentos;
- k) Conhecimentos especializados sobre técnicas e ferramentas para a gestão dos processos comerciais;
- l) Conhecimentos especializados sobre técnicas, ferramentas e processo para a gestão do relacionamento com o cliente;
- m) Conhecimentos abrangentes de língua inglesa e vocabulário associado à função comercial;
- n) Conhecimentos abrangentes sobre o clima, cultura e comportamento organizacional.

6.2 — Aptidões:

- a) Analisar informação em língua portuguesa e língua inglesa;
- b) Aplicar formas de comunicação no contacto com o cliente, usando as diversas ferramentas disponíveis (telefone, *e-mail*, etc.);
- c) Dinamizar os recursos humanos, aplicando os princípios de gestão e motivação de equipas;
- d) Produzir relatórios técnicos em língua portuguesa e inglesa;
- e) Preparar e implementar estratégias de comunicação às diferentes formas e para diferentes públicos;
- f) Reconhecer e adaptar formas de comunicar com clientes e potenciais clientes;
- g) Aplicar as tecnologias e ferramentas de informação como suporte à gestão e decisão empresarial;
- h) Controlar a gestão do tempo como forma de otimizar o trabalho e as relações interpessoais;
- i) Apoiar no desenvolvimento e implementação de estratégias de marketing e vendas para diferentes mercados e segmentos;



- j) Dinamizar os processos de gestão inerentes ao comércio tradicional e eletrónico, articulando diferentes perfis profissionais;
- k) Preparar e organizar os processos de compra e a venda nacional e internacional (comércio internacional);
- l) Identificar os recursos necessários, elaborar, controlar e medir os resultados do esforço da função comercial;
- m) Analisar e tratar informação relevante, para a elaboração de relatórios de estudos de mercado;
- n) Gerir e estruturar a carteira de produtos de uma empresa, otimizando recursos e gerindo sinergias;
- o) Gerir comportamentos e abordagens associadas aos processos de reclamação de clientes;
- p) Aplicar técnicas de negociação em processos de compra e venda;
- q) Aplicar metodologias e técnicas para a análise de dados;
- r) Estruturar os processos comerciais com base nos normativos legais associados a cada atividade;
- s) Aplicar as técnicas para gestão e controlo de *stocks* e cadeias de fornecimento;
- t) Aplicar técnicas para análise da dinâmica do meio envolvente e afetações às atividades das organizações.

6.3 — Atitudes:

- a) Demonstrar capacidade de planificação e organização;
- b) Demonstrar capacidade de relacionamento interpessoal com interlocutores diferenciados;
- c) Demonstrar princípios e práticas de autonomia, rigor, sentido de responsabilidade e comportamento ético;
- d) Demonstrar a capacidade de lidar com contrariedades;
- e) Demonstrar espírito e capacidade de trabalho em equipa;
- f) Demonstrar capacidades de gestão estratégica empresarial (quadro conceptual);
- g) Demonstrar capacidade de polivalência e espírito de iniciativa;
- h) Demonstrar capacidade de adaptação à evolução dos procedimentos e das tecnologias do mercado;
- i) Demonstrar capacidade de tomada de decisão;
- j) Demonstrar iniciativa para o seu desenvolvimento pessoal (proatividade no desenvolvimento de competências);
- k) Demonstrar criatividade e pensamento crítico.

7 — Áreas relevantes para o ingresso no curso:

Uma das seguintes:

Economia;
Geografia;
Matemática;
Português.

8 — Ano letivo em que pode ser iniciada a ministração do curso:

2022-2023.

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
Vila Nova de Gaia.	Vila Nova de Gaia.	20	40



10 — Estrutura curricular:

Área de educação e formação	Créditos	% do total de créditos
341 — Comércio	54	45,00 %
345 — Gestão e administração	24	20,00 %
342 — Marketing e publicidade	12	10,00 %
223 — Língua e literatura materna	6	5,00 %
482 — Informática na ótica do utilizador	6	5,00 %
222 — Línguas e literaturas estrangeiras	6	5,00 %
380 — Direito	6	5,00 %
462 — Estatística	6	5,00 %
<i>Total</i>	120	100 %



11 — Plano de estudos:

Unidade curricular (1)	Área de educação e formação (2)	Componente de formação (3)	Ano curricular (4)	Duração (5)	Horas de contacto (6)	Das quais de aplicação (7)	Outras horas de trabalho (8)	Das quais correspondem apenas ao estágio (8.1) (8.1)	Horas de trabalho totais (9)=(6)+(8) (9)	Créditos (10)
Inglês Técnico	222 — Línguas e literaturas estrangeiras.	Geral e científica. . .	1.º Ano	Semestral	60	0	90	0	150	6
Técnicas de Expressão Oral e Escrita	223 — Língua e literatura materna	Geral e científica. . .	1.º Ano	Semestral	60	0	90	0	150	6
Comportamento e Comunicação Organizacional	345 — Gestão e administração . . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Direito Comercial e do Consumo	380 — Direito	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Estatística Aplicada à Gestão.	462 — Estatística	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Ferramentas para a Análise de Dados.	482 — Informática na ótica do utilizador.	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Gestão da Força de Vendas.	341 — Comércio.	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Gestão das Organizações	345 — Gestão e administração . . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Marketing e Publicidade	342 — Marketing e publicidade . . .	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Técnicas e Práticas de Vendas e Negociação	341 — Comércio.	Técnica.	1.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Comunicação e Apoio à Venda	341 — Comércio.	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Distribuição e Logística	345 — Gestão e administração . . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Estudos de Mercado.	342 — Marketing e publicidade . . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Pós-venda e Gestão das Reclamações.	341 — Comércio.	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Sistemas de Informação para Gestão	345 — Gestão e administração . . .	Técnica.	2.º Ano	Semestral	60	45	90	0	150	6
Estágio	341 — Comércio.	Em contexto de trabalho.	2.º Ano	Semestral	150	0	600	600	750	30
<i>Total.</i>					1 050	585	1 950	600	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 40.º-J do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

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 40.º-N do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro.

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 (8.1) indica-se o número de horas dedicadas ao estágio.

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.

316841361