

# Resultado 15

## Mapa Comum de Qualificações

Elaborado por ANQEP e nowa

1

---

Dezembro 2016

## Índice de conteúdos

<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metodologia.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Conteúdos.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>11</b>

## 1. Introdução

O Mapa Comum de Qualificações que aqui se apresenta, desenvolveu-se no âmbito do projeto europeu ALL-ECOM “Aliança para as competências setoriais no setor do Comércio”. Neste projeto participam nove entidades de três países membros: Espanha, Portugal e Áustria e o seu objetivo consiste em desenvolver, a nível europeu, qualificações e competências em comércio eletrónico.

Os sistemas de qualificações em Espanha, Portugal e, especialmente, na Áustria são significativamente diferentes. Desta forma, a implementação dos Quadros Nacionais de Qualificação (QNQ) têm fases de desenvolvimento distintas nestes países.

Este Mapa foi concebido para conter qualificações nacionais desenhadas e re-redesenhadas, numa tentativa de as tornar tão comuns quanto possível e convergindo com as necessidades do setor. A tarefa consiste em desenvolver resultados de aprendizagem comuns e conhecimentos, aptidões e competência relativos aos mesmos. Na realidade, este Mapa inclui não exatamente “qualificações re-desenhadas” mas **sete Unidades de Competência (UC) comuns na área do comércio eletrónico**. Estas unidades tiveram por base resultados dos estudos realizados no projeto - estudos que se centraram nas lacunas existentes entre necessidades de competências e a oferta de formação/métodos de aprendizagem inovadores (WP2+3) - compilações nacionais de qualificações já existentes e o acordo comum para o desenvolvimento das qualificações, celebrado entre os parceiros em Barcelona.

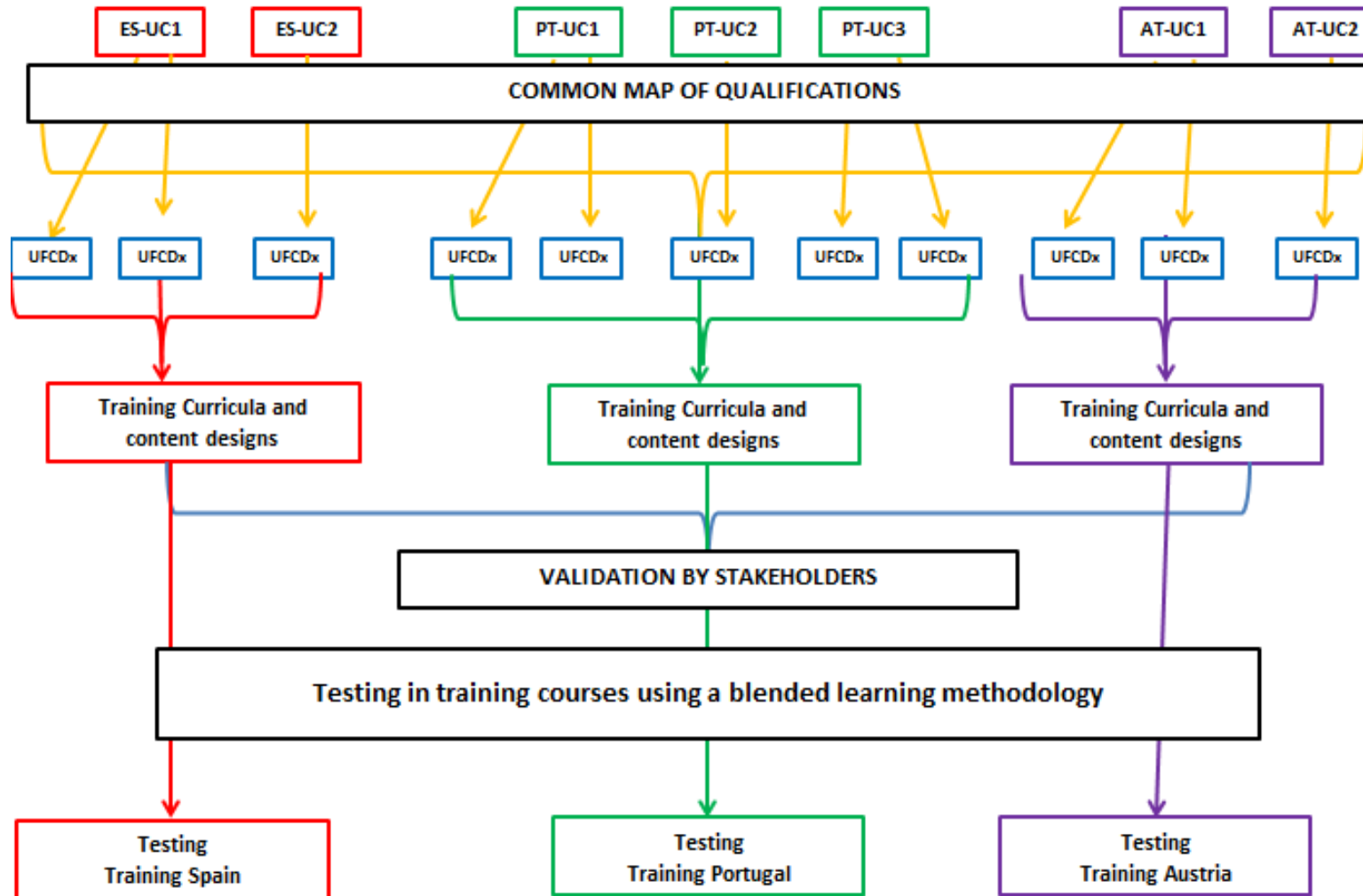
Estas **sete Unidades de Competência desenvolvidas na área de Marketing e Vendas** são um produto comum elaborado por todos os parceiros e serão integradas nas qualificações nacionais/regionais já existentes e/ou integradas nos sistemas de qualificações dos países dos parceiros de acordo com as estratégias nacionais definidas.

O passo seguinte será o desenvolvimento do “**Desenho de programas de formação**” (resultado 16) baseado nestas UC comuns.

Todo o processo e respetivos resultados serão **validados pelos stakeholders** de relevantes organizações públicas e privadas, empregadores, trabalhadores e entidades formadoras no campo do comércio. Estes *stakeholders* e os parceiros do projeto assegurarão a sustentabilidade dos resultados do nosso projeto, concretamente a integração das sete UC nos sistemas nacionais de qualificação.

Seguidamente, apresenta-se a descrição do procedimento, estrutura e resultados comuns que se encontram disponíveis na “**Definição de novos resultados de aprendizagem**” (resultado 14 do projeto). Este representa o “máximo denominador comum” alcançável em face das várias condições existentes nos países dos parceiros.

Esta figura ilustra o processo e os próximos passos do Projeto com vista ao desenvolvimento e validação do “Mapa Comum de Qualificações”



## 2. Metodologia

### Elaboração de Unidades de Competência (UC) e novos Resultados de Aprendizagem

No âmbito do projeto realizaram-se estudos que se centraram nas **lacunas existentes entre necessidades de competências e a oferta de formação/métodos de aprendizagem inovadores** em cada um dos países parceiros. Os resultados destes estudos foram compilados num documento único onde se evidenciou a necessidade comum das seguintes competências:

#### Competências digitais e tecnológicas

- Competências gerais de comércio eletrónico
- Papel e função do comércio eletrónico
- Trabalhar com novas aplicações tecnológicas
- Formação sobre tendências de compra através da internet
- Utilização de redes sociais para comunicar com os clientes
- Utilização do comércio eletrónico e das redes sociais para aumentar as vendas

#### *Anexos I-IV*

**Compilações nacionais** que incluem as qualificações nacionais já existentes, os seus níveis e as profissões existentes em cada um dos países da parceria foram elaboradas e tidas em consideração para o desenvolvimento dos Resultados de Aprendizagem.

#### *Anexo V*

Com base nestes resultados, os parceiros acordaram elaborar **resultados de aprendizagem relacionados com competências digitais e tecnológicas no campo do comércio eletrónico, de acordo com o nível 3/4 do Quadro Europeu de Qualificações nas áreas funcionais de Marketing e Vendas.**

#### *Anexo VI*

Definiram-se **sete Unidades de Competência (UC)** que foram divididas da seguinte forma ente os parceiros: 3 UC-Portugal, 2 UC-Espanha, 2 UC-Áustria.

País	Área Funcional	Unidades de Competência
Portugal	<b>VENDAS</b> <b>Prospecção de vendas, assistência, venda e pós-venda</b>	<b>UC 1</b> – Realizar a prospecção comercial e planejar a venda através de meios interativos ou digitais; <b>UC 2</b> – Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais; <b>UC 3</b> – Vender produtos através de meios interativos ou digitais.
Áustria	<b>VENDAS</b> <b>Prospecção de vendas, assistência, venda e pós-venda</b>	<b>UC 4</b> – Realizar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais; <b>UC 5</b> – Tratar e monitorizar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.
Espanha	<b>MARKETING</b>	<b>UC 1</b> – Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing; <b>UC 2</b> – Estabelecer e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing.

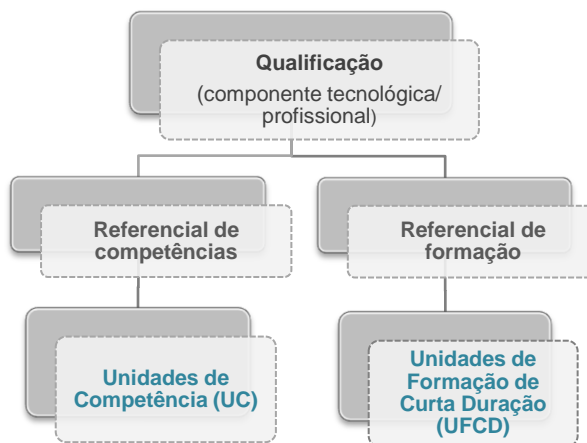
Uma **UC** consiste numa combinação coerente de resultados de aprendizagem, passível de avaliação e validação autónoma. Cada UC é composta por vários elementos:

- **Realizações** – As ações através das quais o indivíduo evidencia o domínio da UC. Ou seja, é a decomposição da UC em ações profissionais diretamente observáveis que permitam demonstrar que o indivíduo age com competência.
- **Conhecimento** – O “acervo de factos, princípios, teorias e práticas relacionados com um domínio de estudos ou de atividade profissional”.

- **Aptidão** – A “capacidade de aplicar o conhecimento e utilizar os recursos adquiridos para concluir tarefas e solucionar problemas. Pode ser cognitiva (utilização de pensamento lógico, intuitivo e criativo) e prática (implicando destreza manual e o recurso a métodos, materiais, ferramentas e instrumentos)”.
- **Competência** – A “capacidade reconhecida para mobilizar os conhecimentos, as aptidões e as atitudes em contextos de trabalho, de desenvolvimento profissional, de educação e de desenvolvimento pessoal. A competência é definida em termos de autonomia e responsabilidade no âmbito do Quadro Europeu de Qualificações”.
- **Critérios de desempenho** – O conjunto de requisitos de qualidade da UC associados ao desempenho. Ou seja, padrões de qualidade para considerar que o indivíduo age com competência (qualidade requerida das realizações).
- **Produtos/outputs** - Resultados concretos obtidos em termos de *outputs* produzidos decorrentes do desempenho. Permitem aferir se o desempenho foi alcançado tendo por base os critérios definidos. Trata-se dos produtos obtidos/das evidências demonstradas.

Os parceiros de cada país definiram **realizações, novos resultados de aprendizagem** relacionados com o comércio eletrónico, desenvolvidos em termos de **conhecimentos, aptidões e competência, critérios de desempenho e produtos para cada UC**. Os Resultados de Aprendizagem foram definidos com base nas orientações do Quadro Europeu de Qualificações (QEQ) e do Quadro de Referência Europeu de Garantia da Qualidade para a Educação e Formação Profissional (EQAVET), com o objetivo de assegurar a comparabilidade e o reconhecimento mútuo de qualificações entre os países.

### **Anexo VII**



O projeto elaborou uma versão final da “**Definição de novos resultados de aprendizagem**” em inglês.

**Anexo VIII**

De igual forma, elaborou-se este “**Mapa Comum de Qualificações**” em inglês e em todos os idiomas dos parceiros do projeto (português, alemão e espanhol).



## 3. Conteúdos

### Área Funcional - VENDAS

#### **Unidade de Competência (UC) 1 - VENDAS:**

**Descrição da UC:**

Realizar a prospeção comercial e planear a venda através de meios interativos ou digitais.

#### **Unidade de Competência (UC) 2 - VENDAS:**

**Descrição da UC:**

Atender e aconselhar clientes relativamente a produtos através de meios interativos ou digitais.

#### **Unidade de Competência (UC) 3 - VENDAS:**

**Descrição da UC:**

Vender produtos através de meios interativos ou digitais.

#### **Unidade de Competência (UC) 4 - VENDAS:**

**Descrição da UC:**

Realizar o acompanhamento pós-venda através de meios interativos ou digitais.

#### **Unidade de Competência (UC) 5 - VENDAS:**

**Descrição da UC:**

Tratar e monitorizar reclamações de clientes através de meios interativos ou digitais.

## Área Funcional - MARKETING

### ***Unidade de Competência (UC) 1 - MARKETING:***

***Descrição da UC:***

Elaborar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing.

### ***Unidade de Competência (UC) 2 - MARKETING:***

***Descrição da UC:***

Estabelecer e monitorizar planos de e-marketing em colaboração com o gestor/diretor de marketing.

## 4. Anexos

→ **Anexo I:**

Resultado 6: Relatórios Nacionais “Estudo sobre défice de qualificações”

→ **Anexo II:**

Resultado 7: Relatório geral sobre necessidades de competências relativas ao comércio eletrónico

→ **Anexo III:**

Resultado 9 +10: Relatórios nacionais sobre os resultados dos *focus groups* que se realizaram com peritos nacionais em métodos de aprendizagem inovadores em comércio eletrónico e *focus groups* com peritos em educação e formação profissional

→ **Anexo IV:**

Resultado 11: Relatório geral sobre necessidades de formação e métodos de formação inovadores

→ **Anexo V:**

Resultado 12: Compilação de metodologias para o desenho de qualificações e reconhecimento de competências

→ **Anexo VI:**

Resultado 13: Minutas de "Formação sobre o desenho de qualificações com base em resultados de aprendizagem e o reconhecimento de competências"

→ **Anexo VII:**

“Guia Metodológico – Conceção de Qualificações baseadas em resultados de aprendizagem”, ANQEP 2015

→ **Anexo VIII:**

Resultado 14: Definição de novos Resultados de Aprendizagem