

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - COMÉRCIO E VENDA - TC (12º D2) - UFCD 0357 Reclamações - tratamento e encaminhamento
Ano Letivo 2023/2024

Domínio	Fator de Ponderação	Aprendizagens específicas	Descritores do Perfil dos Alunos	Instrumentos de avaliação (individual ou em grupo)
CONHECIMENTO CIENTÍFICO	60%	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. - Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes 	<p>Conhecedor/Sabedor/ Culto/ Informado (A, B, G, I, J)</p> <p>Leitor (A, B, C, D, F, H, I)</p> <p>Criativo (A, C, D, J)</p>	<p>Fichas de trabalho</p> <p>Trabalhos de pares e de grupo</p>
APLICAÇÃO PRÁTICA, PESQUISA E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Recolher, tratar e interpretar informação utilizando diferentes meios de investigação e recorrendo a fontes físicas (livros, jornais, revistas especializadas, etc.) e/ou digitais (Internet); - Interpretar dados estatísticos apresentados em diferentes suportes. 	<p>Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)</p> <p>Questionador (A, F, G, I, J)</p>	<p>Testes de avaliação</p>
COMUNICAÇÃO	10%	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar corretamente a terminologia específica. - Aplicar o conhecimento para comunicar, intervir e argumentar em problemas reais. - Elaborar e comunicar sínteses de conteúdo de documentos. - Apresentar comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados. - Argumentar, negociar e aceitar diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade. 	<p>Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)</p> <p>Comunicador (A, B, D, E, H)</p>	<p>Outros instrumentos Relatórios/sínteses; Trabalhos de pesquisa; Construção e análise de documentos de diferentes tipologias; Debates e análise de</p>

Agrupamento de Escolas de S. Pedro do Sul - 161780
Escola-sede: Escola Secundária de S. Pedro do Sul

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - COMÉRCIO E VENDA - TC (12º D2) - UFCD 0357 Reclamações - tratamento e encaminhamento
Ano Letivo 2023/2024

		<ul style="list-style-type: none"> - Interagir com tolerância, empatia e responsabilidade. - Revelar capacidade de autocritica, de integrar as críticas e sugestões e de se autoavaliar. 	<p>Participativo/ Colaborador (B, C, D, E, F)</p> <p>Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J)</p> <p>Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)</p> <p>Cuidador de si e do outro (B, E, F, G)</p>	<p>filmes /documentários</p> <p>Grelhas de observação</p>
--	--	--	--	--

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO A UTILIZAR NA UFCD

UFCD	Teste de Avaliação	Ficha de Trabalho/Tarefa Individual/Trabalho de Pares / Grupo (Sala de aula)	Resolução de Atividades (Extra-aula)	Grelha de Observação (Participação, Apresentações Oraís, Debates)	Grelha de Observação (Atitudes)
0357	1	Vários	1	1	1

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - COMÉRCIO E VENDA - TC (12º D2) - UFCD 0357 Reclamações - tratamento e encaminhamento
Ano Letivo 2023/2024

DOMÍNIOS	Standards				
	20-18	17-14	13-10	9-7	6-0
Descritores de Níveis de Desempenho					
CONHECIMENTO CIENTÍFICO	<ul style="list-style-type: none"> • Conhece, compreende e analisa conceitos, leis e teorias que descrevem, explicam e preveem fenómenos sociais e fundamenta a sua aplicação em situações e contextos diversificados; • Relaciona e articula conceitos/conteúdos em diversas situações. 		<ul style="list-style-type: none"> • Conhece e compreende conceitos, leis e teorias que descrevem, explicam e preveem fenómenos sociais e fundamenta com dificuldade a sua aplicação em situações e contextos diversificados; • Relaciona, com dificuldade, conceitos /conteúdos em diversas situações. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ainda não conhece nem compreende conceitos, leis e teorias que descrevem, explicam e preveem fenómenos sociais e fundamenta a sua aplicação em situações e contextos diversificados; • Ainda não relaciona conceitos/conteúdos em diversas situações.
APLICAÇÃO PRÁTICA, PESQUISA E TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica conceitos, leis e teorias em novas situações e contextos diversificados; • Resolve problemas apresentando, com linguagem científica adequada, todas as estratégias de resolução; • Utiliza as tecnologias de informação e comunicação na pesquisa e apresentação de trabalhos; • Aplica, adequadamente, as estratégias de investigação e as técnicas de pesquisa a contextos concretos da realidade social; • Seleciona, lê e interpreta fontes de informação, conseguindo analisar factos, teorias e/ou situações, identificando elementos ou dados; 		<ul style="list-style-type: none"> • Aplica com dificuldade conceitos, leis e teorias em novas situações e contextos diversificados; • Resolve problemas, mas não apresenta, com linguagem científica adequada, todas as estratégias de resolução; • Utiliza as tecnologias de informação e comunicação na pesquisa e apresentação de trabalhos; • Aplica, nem sempre adequadamente, as estratégias de investigação e as técnicas de pesquisa a contextos concretos da realidade social; • Seleciona, lê, mas interpreta com dificuldade, fontes de informação, nem sempre conseguindo analisar factos, teorias e/ou situações, identificando elementos ou dados; 		<ul style="list-style-type: none"> • Ainda não aplica conceitos, leis e teorias em novas situações e contextos diversificados; • Ainda não resolve problemas; • Utiliza, de forma incorreta, as tecnologias de informação e comunicação na pesquisa e apresentação de trabalhos; • Não aplica as estratégias de investigação e as técnicas de pesquisa a contextos concretos da realidade social; • Seleciona, lê e não interpreta fontes de informação, não conseguindo analisar factos, teorias e/ou situações, identificando elementos ou dados.

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - COMÉRCIO E VENDA - TC (12º D2) - UFCD 0357 Reclamações - tratamento e encaminhamento
Ano Letivo 2023/2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa e interpreta documentos de diversos tipos (textos de autor, quadros e gráficos estatísticos, audiovisuais, etc.). 		<ul style="list-style-type: none"> • Mostra alguma dificuldade na análise e interpretação de documentos de diversos tipos (textos de autor, quadros e gráficos estatísticos, audiovisuais, etc.). 		<ul style="list-style-type: none"> • Ainda não interpreta documentos de diversos tipos (textos de autor, quadros e gráficos estatísticos, audiovisuais, etc.).
COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> • Produz e apresenta informação científica variada, e comunica as ideias em situações e contextos diversificados; • Argumenta e defende de forma adequada e sustentada, usando vocabulário científico próprio da disciplina, as suas opiniões; • Usa diferentes meios para comunicar. 		<ul style="list-style-type: none"> • Produz e apresenta informação científica variada, e comunica com alguma dificuldade as ideias em situações e contextos diversificados; • Argumenta, com dificuldade, e não defende de forma adequada e sustentada, usando vocabulário científico próprio da disciplina, as suas opiniões; • Usa diferentes meios para comunicar. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ainda não produz nem apresenta informação científica variada, e não comunica as ideias em situações e contextos diversificados; • Ainda não argumenta nem defende de forma adequada e sustentada, não usando vocabulário científico próprio da disciplina, as suas opiniões; • Ainda não consegue usar diferentes meios para comunicar.

S. Pedro do Sul, novembro 2023

Professora Rita Castro