

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

**DEPARTAMENTO DE LÍNGUAS-CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DE COMUNICAR EM INGLÊS - ENSINO PROFISSIONAL - Ano Letivo: 2023/2024**  
**UFCDs: Atendimento (0354); Vendas (0371); Serviço Pós-venda (0397)**

Domínios	Fator de ponderação	Aprendizagens específicas	Descritores do <i>Perfil dos Alunos</i>		Instrumentos de avaliação (individual ou em grupo)
<b>Competência Comunicativa</b>  <b>Compreensão, interação e produção escritas</b>	<b>70%</b>  Compreensão Escrita <b>(30%)</b>          Interação e Produção Escrita <b>(40%)</b>	<b><u>Competência Comunicativa</u></b>  <b>Compreensão escrita (30%)</b> Reconhece e aplica vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação escrita com clientes estrangeiros, no processo de atendimento, no serviço de vendas e pós-venda. Lê e compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível; Compreende vários tipos de texto: diálogos, preçários, listas, leaflets, mensagens, etc.; Reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Revela noções básicas da LE; Descodifica palavras-chave/ vocabulário específico das temáticas em análise; Identifica linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, na vertente escrita; Reconhece e utiliza expressões idiomáticas no âmbito das temáticas estudadas.  <b>Interação escrita e Produção escrita (40%)</b> Preenche os formulários; Redige enunciados simples no âmbito das temáticas estudadas; Escreve emails; Elabora pequenos diálogos no âmbito das temáticas estudadas; Utiliza vocabulário no âmbito dos serviços de atendimento, vendas e pós-venda; Revela noções básicas da LE; Utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecedor / Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)</li> <li>Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)</li> <li>Sistematizador/ organizador (A, B, C, I, J)</li> <li>Questionador (A, F, G, I, J)</li> <li>Comunicador (A, B, D, E, H)</li> </ul>	<b>Autoavaliador (transversal às áreas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Testes de avaliação escrita <b>(1 a 2 por UFCD)</b></li> <li>Trabalhos de pares / individuais / pequeno grupo <b>(ao longo do ano)</b></li> <li>Registos focalizados de expressão escrita <b>(1 a 3 por período)</b></li> <li>Trabalhos de pesquisa/projeto <b>(ao longo do ano)</b></li> <li>Observação direta</li> </ul>

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

Domínios	Fator de ponderação	Aprendizagens específicas	Descritores do <i>Perfil dos Alunos</i>		Instrumentos de avaliação (individual ou em grupo)
<b>Competência Comunicativa</b>  <b>Compreensão, interação e produção orais</b>	<b>30%</b>  Compreensão Oral ( <b>10%</b> )  Interação e Produção Oral ( <b>20%</b> )	<b>Compreensão Oral (10%)</b> Compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma adequada, à informação disponível; Reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Identifica particularidades culturais dos clientes; Identifica particularidades da LE – AmE / BrE; Descodifica palavras-chave/ vocabulário específico; Revela noções básicas da LE; Compreende funções da linguagem (saudação, pedido de esclarecimento, etc.).  <b>Interação e Produção Oral (20%)</b> Lê e soletra corretamente em LE; Estabelece contacto direto/telefónico com o cliente; Atende/ recebe/ acolhe clientes de forma agradável e apelativa; Compreende as questões em situações de interação oral; Responde às questões colocadas de forma clara, simples e adequada à situação utilizando vocabulário específico; Fornece informações relativas ao estabelecimento: preços, serviços, formas de pagamento; etc.; Mantém diálogos com diferentes tipos de serviços; Soluciona problemas que ocorrem durante o serviço de atendimento, vendas e pós-vendas; Dialoga com o cliente tendo em vista a satisfação do mesmo; Revela noções básicas da LE; Prestar esclarecimentos sobre produtos/ serviços; Aceita sugestões do cliente e avalia o seu grau de satisfação; Utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecedor / Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)</li> <li>Sistematizador/ organizador (A, B, C, I, J)</li> <li>Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)</li> <li>Questionador (A, F, G, I, J)</li> <li>Comunicador (A, B, D, E, H)</li> </ul>	<b>Autoavaliador</b> <b>(transversal às áreas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios de compreensão do oral (<b>ao longo do ano</b>)</li> <li>Registos focalizados de: (<b>ao longo do ano</b>)               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participação na aula</li> <li>- Compreensão oral</li> <li>- Apresentações orais</li> <li>- Discussões/Debates</li> </ul> </li> <li>Trabalho de pares/individual</li> </ul>

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

Domínios	Fator de ponderação	Aprendizagens específicas	Descritores do <i>Perfil dos Alunos</i>		Instrumentos de avaliação (individual ou em grupo)
<b>Competência Intercultural e Estratégica</b>	<b>Transversais a todos os domínios</b>	<p><b><u>Competência intercultural</u></b></p> <p>Estabelece comparações entre as suas vivências e as dos outros. Fala sobre atividades quotidianas e profissionais. Reconhece, compreende e explica exemplos concretos de atitudes de empatia e respeito intercultural. Reconhece a diversidade como uma oportunidade de aprendizagem. Reconhece a dimensão sociolinguística/cultural dos textos em análise. Manifesta interesse em conhecer diferentes realidades do mundo profissional e sobre elas realizar aprendizagens. Desenvolve a consciência do seu universo sociocultural e como este se relaciona com os universos culturais dos outros. Relaciona a sua cultura de origem com outras culturas, relativizando o seu ponto de vista. Demonstra capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outras sociedades e culturas.</p> <p><b><u>Competência estratégica</u></b></p> <p><i>Adapta o discurso ao registo do interlocutor.</i> <i>Colabora em atividades de par e /ou grupo.</i> <i>Interage com o outro, pedindo clarificação e/ou repetição e aceita feedback construtivo.</i> <i>Mobiliza e desenvolve estratégias autónomas e colaborativas, adaptando-as de modo flexível às exigências das atividades propostas.</i> <i>Manifesta uma atitude proativa perante o processo de aprendizagem.</i> <i>Relaciona o que ouve, lê e produz com o seu conhecimento e vivência pessoais, avaliando criticamente as fontes de informação.</i> <i>Gere adequadamente o tempo e mobiliza estratégias de superação de dificuldades na realização das tarefas.</i> <i>Avalia os seus progressos, integrando a avaliação realizada de modo a melhorar o seu desempenho.</i> <i>Realiza atividades de auto e heteroavaliação.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável/ Participativo/ colaborador (B, C, D, E, F)</li> <li>• Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)</li> </ul>	<b>Autoavaliador (transversal às áreas)</b>	<p>(ao longo do ano)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observação direta:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– participação</li> <li>– interesse</li> <li>– empenho</li> <li>– envolvimento nas atividades da aula</li> <li>– uso da língua inglesa na aula</li> </ul> </li> </ul>

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

**PERFIL DE APRENDIZAGENS ESPECÍFICAS DA DISCIPLINA DE COMUNICAR EM INGLÊS – ENSINO PROFISSIONAL**

DOMÍNIOS	STANDARDS				
	20-18	17-14	13-10	9-7	6-0
	NÍVEIS DE DESEMPENHO				
<p><b>COMPETÊNCIA COMUNICATIVA</b></p> <p><b>Compreensão, interação e expressão orais</b></p>	<p><b>Compreensão oral</b></p> <p>Compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma adequada, à informação disponível; Reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Identifica particularidades culturais dos clientes; Identifica particularidades da LE – AmE / BrE; Descodifica palavras-chave/ vocabulário específico; Revela noções básicas da LE; Compreende funções da linguagem (saudação, pedido de esclarecimento, etc.).</p> <p><b>Interação e produção oral</b></p> <p>Lê e soletra corretamente em LE; Estabelece contacto direto/telefónico com o cliente; Atende/ recebe/ acolhe clientes de forma agradável e apelativa; Compreende as questões em situações de interação oral; Responde às questões colocadas de forma clara, simples e adequada à situação utilizando vocabulário específico; Fornece informações relativas ao estabelecimento: preços, serviços, formas de pagamento; etc.; Mantem diálogos com diferentes tipos de serviços; Soluciona problemas que ocorrem durante o serviço de atendimento, vendas e pós-vendas; Dialoga com o cliente tendo em vista a satisfação do mesmo; Revela noções básicas da LE; Presta esclarecimentos sobre produtos/ serviços; Aceita sugestões do cliente e avalia o seu grau de satisfação; Utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.</p>		<p><b>Compreensão oral</b></p> <p>Compreende alguns enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma não muito adequada, à informação disponível; Reconhece alguns tipos de queixas/reclamações; Identifica algumas particularidades culturais dos clientes; Identifica algumas particularidades da LE – AmE / BrE; Descodifica algumas palavras-chave/ vocabulário específico; Revela algumas noções básicas da LE; Compreende algumas funções da linguagem (saudação, pedido de esclarecimento, etc.).</p> <p><b>Interação e produção oral</b></p> <p>Lê e soletra, de forma pouco compreensível, em LE; Estabelece algum contacto direto/telefónico com o cliente; Atende/ recebe/ acolhe clientes de forma pouco agradável e/ou apelativa; Compreende algumas questões em situações de interação oral; Responde a algumas questões colocadas de forma clara, simples e adequada à situação utilizando algum vocabulário específico; Fornece algumas informações relativas ao estabelecimento: preços, serviços, formas de pagamento; etc.; Mantem alguns diálogos com diferentes tipos de serviços; Soluciona alguns problemas que ocorrem durante o serviço de atendimento, vendas e pós-vendas; Dialoga, de forma pouco adequada, com o cliente tendo em vista a satisfação do mesmo; Revela algumas noções básicas da LE; Presta alguns esclarecimentos sobre produtos/ serviços; Aceita algumas sugestões do cliente e avalia, de forma superficial, o seu grau de satisfação; Utiliza algumas das funções da linguagem adequadas e relevantes.</p>		<p><b>Compreensão oral</b></p> <p>Ainda não compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, nem recorre, de forma adequada, à informação disponível; Ainda não reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Ainda não identifica particularidades culturais dos clientes; Ainda não identifica particularidades da LE – AmE / BrE; Ainda não descodifica palavras-chave/ vocabulário específico; Ainda não revela noções básicas da LE; Ainda não compreende funções da linguagem (saudação, pedido de esclarecimento, etc.).</p> <p><b>Interação e produção oral</b></p> <p>Ainda não lê nem soletra corretamente em LE; Ainda não estabelece contacto direto/telefónico com o cliente; Ainda não atende/ recebe/ acolhe clientes de forma agradável e apelativa; Ainda não compreende as questões em situações de interação oral; Ainda não responde às questões colocadas de forma clara, simples e adequada à situação, nem utiliza vocabulário específico; Ainda não fornece informações relativas ao estabelecimento: preços, serviços, formas de pagamento; etc.; Ainda não mantém diálogos com diferentes tipos de serviços; Ainda não soluciona problemas que ocorrem durante o serviço de atendimento, vendas e pós-vendas; Ainda não dialoga com o cliente tendo em vista a satisfação do mesmo; Ainda não revela noções básicas da LE; Ainda não presta esclarecimentos sobre produtos/ serviços; Ainda não aceita sugestões do cliente nem avalia o seu grau de satisfação; Ainda não utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.</p>

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

DOMÍNIOS	STANDARDS				
	20-18	17-14	13-10	9-7	6-0
	NÍVEIS DE DESEMPENHO				
<b>COMPETÊNCIA COMUNICATIVA</b>  <b>Compreensão, interação e produção escritas</b>	<b>Compreensão escrita</b>  Reconhece e aplica vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação escrita com clientes estrangeiros, no processo de atendimento, no serviço de vendas e pós-venda. Lê e compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível; Compreende vários tipos de texto: diálogos, preçários, listas, leaflets, mensagens, etc.; Reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Revela noções básicas da LE; Descodifica palavras-chave/ vocabulário específico das temáticas em análise; Identifica linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, na vertente escrita; Reconhece e utiliza expressões idiomáticas no âmbito das temáticas estudadas.  <b>Interação e produção escrita</b>  Preenche os formulários; Redige enunciados simples no âmbito das temáticas estudadas; Escreve emails; Elabora pequenos diálogos no âmbito das temáticas estudadas; Utiliza vocabulário no âmbito dos serviços de atendimento, vendas e pós-venda; Revela noções básicas da LE; Utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.		<b>Compreensão escrita</b>  Reconhece e aplica algum vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação escrita com clientes estrangeiros, no processo de atendimento, no serviço de vendas e pós-venda. Lê e compreende alguns enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, recorrendo, de forma não muito adequada, à informação visual disponível; Compreende alguns tipos de texto: diálogos, preçários, listas, leaflets, mensagens, etc.; Reconhece alguns tipos de queixas/reclamações; Revela algumas noções básicas da LE; Descodifica algumas palavras-chave/ vocabulário específico das temáticas em análise; Identifica alguma linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, na vertente escrita; Reconhece e utiliza algumas expressões idiomáticas no âmbito das temáticas estudadas.  <b>Interação e produção escrita</b>  Preenche alguns formulários; Redige alguns enunciados simples no âmbito das temáticas estudadas; Escreve alguns emails; Elabora alguns pequenos diálogos no âmbito das temáticas estudadas; Utiliza algum vocabulário no âmbito dos serviços de atendimento, vendas e pós-venda; Revela algumas noções básicas da LE; Utiliza algumas das funções da linguagem adequadas e relevantes.		<b>Compreensão escrita</b>  Ainda não reconhece nem aplica vocabulário específico da língua inglesa, na comunicação escrita com clientes estrangeiros, no processo de atendimento, no serviço de vendas e pós-venda. Ainda não lê nem compreende enunciados simples relacionados com a temática da UFCD, não recorrendo, de forma adequada, à informação visual disponível; Ainda não compreende vários tipos de texto: diálogos, preçários, listas, leaflets, mensagens, etc.; Ainda não reconhece vários tipos de queixas/reclamações; Ainda não revela noções básicas da LE; Ainda não descodifica palavras-chave/ vocabulário específico das temáticas em análise; Ainda não identifica linguagem específica aplicada às diferentes fases do atendimento, na vertente escrita; Ainda não reconhece nem utiliza expressões idiomáticas no âmbito das temáticas estudadas.  <b>Interação e produção escrita</b>  Ainda não preenche os formulários; Ainda não redige enunciados simples no âmbito das temáticas estudadas; Ainda não escreve emails; Ainda não elabora pequenos diálogos no âmbito das temáticas estudadas; Ainda não utiliza vocabulário no âmbito dos serviços de atendimento, vendas e pós-venda; Ainda não revela noções básicas da LE; Ainda não utiliza funções da linguagem adequadas e relevantes.

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

DOMÍNIOS	STANDARDS				
	20-18	17-14	13-10	9-7	6-0
NÍVEIS DE DESEMPENHO					
<p><b>COMPETÊNCIA INTERCULTURAL</b></p> <p>Estabelece comparações entre as suas vivências e as dos outros. Fala sobre atividades quotidianas e profissionais. Reconhece, compreende e explica exemplos concretos de atitudes de empatia e respeito intercultural. Reconhece a diversidade como uma oportunidade de aprendizagem. Reconhece a dimensão sociolinguística/cultural dos textos em análise. Manifesta interesse em conhecer diferentes realidades do mundo profissional e sobre elas realizar aprendizagens. Desenvolve a consciência do seu universo sociocultural e como este se relaciona com os universos culturais dos outros. Relaciona a sua cultura de origem com outras culturas, relativizando o seu ponto de vista. Demonstra capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outras sociedades e culturas.</p> <p><b>COMPETÊNCIA ESTRATÉGICA</b></p> <p><i>Adapta o discurso ao registo do interlocutor.</i> <i>Colabora em atividades de par e /ou grupo.</i> <i>Interage com o outro, pedindo clarificação e/ou repetição e aceita feedback construtivo.</i> <i>Mobiliza e desenvolve estratégias autónomas e colaborativas, adaptando-as de modo flexível às exigências das atividades propostas.</i> <i>Manifesta uma atitude proativa perante o processo de aprendizagem.</i> <i>Relaciona o que ouve, lê e produz com o seu conhecimento e vivência pessoais, avaliando criticamente as fontes de informação.</i> <i>Gere adequadamente o tempo e mobiliza estratégias de superação de dificuldades na realização das tarefas.</i> <i>Avalia os seus progressos, integrando a avaliação realizada de modo a melhorar o seu desempenho.</i> <i>Realiza atividades de auto e heteroavaliação.</i></p>			<p>Estabelece algumas comparações entre as suas vivências e as dos outros. Fala sobre algumas atividades quotidianas e profissionais. Reconhece, compreende e explica alguns exemplos concretos de atitudes de empatia e respeito intercultural. Reconhece, de forma superficial, a diversidade como uma oportunidade de aprendizagem. Reconhece, de forma superficial, a dimensão sociolinguística/cultural dos textos em análise. Manifesta algum interesse em conhecer diferentes realidades do mundo profissional e sobre elas realizar algumas aprendizagens. Desenvolve, de forma ligeira, a consciência do seu universo sociocultural e como este se relaciona com os universos culturais dos outros. Relaciona, de forma ligeira, a sua cultura de origem com outras culturas, relativizando, superficialmente, o seu ponto de vista. Demonstra alguma capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outras sociedades e culturas.</p> <p><i>Adapta, ligeiramente, o discurso ao registo do interlocutor.</i> <i>Colabora em algumas atividades de par e /ou grupo.</i> <i>Interage ligeiramente com o outro, pedindo alguma clarificação e/ou repetição e aceita algum feedback construtivo.</i> <i>Mobiliza e desenvolve algumas estratégias autónomas e colaborativas, adaptando-as de modo flexível às exigências das atividades propostas.</i> <i>Manifesta alguma atitude proativa perante o processo de aprendizagem.</i> <i>Relaciona, de forma superficial, o que ouve, lê e produz com o seu conhecimento e vivência pessoais, avaliando criticamente as fontes de informação.</i> <i>Gere não muito adequadamente o tempo, mobilizando algumas estratégias de superação de dificuldades na realização das tarefas.</i> <i>Avalia alguns dos seus progressos, integrando, de forma ligeira, a avaliação realizada de modo a melhorar o seu desempenho.</i> <i>Realiza com alguma dificuldade atividades de auto e heteroavaliação.</i></p>		<p>Ainda não estabelece comparações entre as suas vivências e as dos outros. Ainda não fala sobre atividades quotidianas nem profissionais. Ainda não reconhece, compreende nem explica exemplos concretos de atitudes de empatia e respeito intercultural. Ainda não reconhece a diversidade como uma oportunidade de aprendizagem. Ainda não reconhece a dimensão sociolinguística/cultural dos textos em análise. Ainda não manifesta interesse em conhecer diferentes realidades do mundo profissional nem sobre elas realizar aprendizagens. Ainda não desenvolve a consciência do seu universo sociocultural nem como este se relaciona com os universos culturais dos outros. Ainda não relaciona a sua cultura de origem com outras culturas, não relativizando o seu ponto de vista. Ainda não demonstra capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outras sociedades e culturas.</p> <p><i>Ainda não adapta o discurso ao registo do interlocutor.</i> <i>Ainda não colabora em atividades de par e /ou grupo.</i> <i>Ainda não interage com o outro, não pede clarificação e/ou repetição nem aceita feedback construtivo.</i> <i>Ainda não mobiliza nem desenvolve estratégias autónomas e colaborativas, não as adaptando de modo flexível às exigências das atividades propostas.</i> <i>Ainda não manifesta uma atitude proativa perante o processo de aprendizagem.</i> <i>Ainda não relaciona o que ouve, lê e produz com o seu conhecimento e vivência pessoais, não avaliando criticamente as fontes de informação.</i> <i>Ainda não gere adequadamente o tempo nem mobiliza estratégias de superação de dificuldades na realização das tarefas.</i> <i>Ainda não avalia os seus progressos, não integrando a avaliação realizada de modo a melhorar o seu desempenho.</i> <i>Realiza atividades de auto e heteroavaliação com muita dificuldade.</i></p>