

Agrupamento de Escolas do Cadaval

CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO

DEPARTAMENTO	Ciências Sociais e Humanas	GRUPO DISCIPLINAR	430	ANO	2º (Prof. TCSD)
DISCIPLINA - UFCD	Gestão e Serviços - UFCD 9223 (Documentação comercial - assistência ao cliente não presencial)				

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - Direito comercial	25	O aluno: Identifica as normas aplicáveis à documentação comercial.	Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J) Indagador/investigador (C, D, F, H, I)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - Documentos comerciais	25	O aluno: Identifica os tipos de documentação comercial	Sistematizador/Organizador (A, B, C, I)	
III - Gestão da correspondência	25	O aluno: Aplica as normas de receção e tratamento da correspondência do serviço de assistência ao cliente não presencial.	Comunicador (A, B, D, H) Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F)	Fichas de trabalho Participação oral
IV- Sistema informático de gestão administrativa	25	O aluno: Seleciona as funcionalidades do sistema informático de gestão documental Utiliza as funcionalidades do sistema informático de gestão documental	Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H) Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Autoavaliador (D,J)	Trabalho em contexto DAC Autoavaliação

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

- | | | | |
|---------------------------------------|--|---|----------------------------------|
| A Linguagens e textos | D Pensamento crítico e pensamento criativo | G Bem-estar, saúde e ambiente | J Consciência e domínio do corpo |
| B Informação e comunicação | E Relacionamento interpessoal | H Sensibilidade estética e artística | |
| C Raciocínio e resolução de problemas | F Desenvolvimento pessoal e autonomia | I Saber científico, técnico e tecnológico | |

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insufic.	5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	Identifica as normas aplicáveis à documentação comercial.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
II	Identifica os tipos de documentação comercial	Não identifica ou identifica apenas um	Identifica dois	Identifica três	Identifica quatro	Identifica cinco
III	Aplica as normas de receção e tratamento da correspondência do serviço de assistência ao cliente não presencial.	Não aplica ou aplica com muita dificuldade	Aplica com dificuldade	Aplica com alguma facilidade	Aplica com facilidade	Excelente na aplicação
IV	Seleciona as funcionalidades do sistema informático de gestão documental	Não seleciona ou seleciona com muita dificuldade	Seleciona com dificuldade	Seleciona com alguma facilidade	Seleciona com facilidade	Excelente na seleção
	Utiliza as funcionalidades do sistema informático de gestão documental	Não utiliza ou utiliza com muita dificuldade	Utiliza com dificuldade	Utiliza com alguma facilidade	Utiliza com facilidade	Excelente na utilização

DISCIPLINA - UFCD		Gestão e serviços - UFCD 7229 (Gestão do stress do profissional)		
Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - O Stress	70	<p>O aluno:</p> <p>Identifica o conceito de stress.</p> <p>Identifica as causas do stress.</p> <p>Identifica as consequências negativas do stress</p> <p>Identifica as técnicas preventivas de controlo e gestão de stress profissional</p>	<p>Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J)</p> <p>Indagador/investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Sistematizador/Organizador (A, B, C, I)</p> <p>Comunicador (A, B, D, H)</p>	<p>Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua</p> <p>Trabalhos individuais ou de grupo</p> <p>Fichas de trabalho</p>
II- As emoções	30	<p>O aluno:</p> <p>Caracteriza o conceito de emoção</p>	<p>Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F)</p> <p>Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H)</p> <p>Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J)</p> <p>Autoavaliador (D,J)</p>	<p>Participação oral</p> <p>Trabalho em contexto DAC</p> <p>Autoavaliação</p>

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

A Linguagens e textos

B Informação e comunicação

C Raciocínio e resolução de problemas

D Pensamento crítico e pensamento criativo

E Relacionamento interpessoal

F Desenvolvimento pessoal e autonomia

G Bem-estar, saúde e ambiente

H Sensibilidade estética e artística

I Saber científico, técnico e tecnológico

J Consciência e domínio do corpo

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insufic.	5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	Identifica o conceito de stress.	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na Identificação
	Identifica as causas do stress	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na Identificação
	Identifica as consequências negativas do stress	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na Identificação
	Identifica as técnicas preventivas de controlo e gestão de stress profissional	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na Identificação
II	Caracteriza o conceito de emoção.	Não caracteriza ou caracteriza com muita dificuldade	Caracteriza com dificuldade	Caracteriza com alguma facilidade	Caracteriza com facilidade	Excelente na caracterização

DISCIPLINA - UFCD	Gestão e serviços - UFCD 7844 (Gestão de equipas)
--------------------------	---

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - Organização do trabalho de equipa	10	O aluno: Organiza equipas de trabalho	Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - Comunicar eficazmente com a equipa	10	O aluno: Comunica com as equipas de trabalho	Indagador/investigador (C, D, F, H, I)	
III- Gestão orientada para os resultados e para as pessoas	10	O aluno: Faz a gestão dos resultados das equipas de trabalho	Sistematizador/Organizador (A, B, C, I)	Trabalhos individuais ou de grupo
IV- Técnicas de motivação e dinamização da equipa	10	O aluno: Identifica as dinâmicas do trabalho de equipa	Comunicador (A, B, D, H)	Fichas de trabalho Participação oral
V- Gestão de conflitos	10	O aluno: Identifica o sucesso do trabalho de equipa	Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F)	Trabalho em contexto DAC
VI- Orientação da equipa para a mudança	10	O aluno: Identifica as vantagens do trabalho de equipa	Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H)	Autoavaliação
VII- Liderança	20	O aluno: Lidera as equipas de trabalho	Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J)	
VIII - Trabalho em equipa	20	O aluno: Reconhece as especificidades do trabalho em equipa Reconhece os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa	Autoavaliador (D,J)	

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

- | | | | |
|--|---|--|---|
| A Linguagens e textos | D Pensamento crítico e pensamento criativo | G Bem-estar, saúde e ambiente | J Consciência e domínio do corpo |
| B Informação e comunicação | E Relacionamento interpessoal | H Sensibilidade estética e artística | |
| C Raciocínio e resolução de problemas | F Desenvolvimento pessoal e autonomia | I Saber científico, técnico e tecnológico | |

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insufic.	5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	Organiza equipas de trabalho	Não organiza ou organiza com muita dificuldade	Organiza com dificuldade	Organiza com alguma facilidade	Organiza com facilidade	Excelente na organização
II	Comunica com equipas de trabalho	Não comunica ou comunica com muita dificuldade	Comunica com dificuldade	Comunica com alguma facilidade	Comunica com facilidade	Excelente na comunicação
III	Faz a gestão dos resultados das equipas de trabalho	Não faz a gestão ou faz a gestão com muita dificuldade	Faz a gestão com dificuldade	Faz a gestão com alguma facilidade	Faz a gestão com facilidade	Excelente na gestão
IV	Identifica as dinâmicas do trabalho de equipa	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
V	Identifica o sucesso do trabalho de equipa	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
VI	Identifica as vantagens do trabalho de equipa	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
VII	Lidera as equipas de trabalho	Não lidera ou lidera com muita dificuldade	Lidera com dificuldade	Lidera com alguma facilidade	Lidera com facilidade	Excelente na liderança
VIII	Reconhece as especificidades do trabalho em equipa	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Excelente no reconhecimento
	Reconhece os aspetos essenciais para o sucesso no trabalho em equipa	Não reconhece ou reconhece com muita dificuldade	Reconhece com dificuldade	Reconhece com alguma facilidade	Reconhece com facilidade	Excelente no reconhecimento

Domínio	Ponderação	Descritores	Perfil do Aluno	Instrumentos
I - Identificação das causas da insatisfação dos clientes	35	O aluno: Identifica as causas da insatisfação	Conhecedor/Sabedor/ Culto/Informado (A, B, G, I, J) Indagador/investigador (C, D, F, H, I)	Testes Sumativos ou outro instrumento que os substitua
II - Reconquista de clientes	35	O aluno: Identifica técnicas de reconquista de clientes	Sistematizador/Organizador (A, B, C, I) Comunicador (A, B, D, H)	Trabalhos individuais ou de grupo Fichas de trabalho Participação oral
III- Retenção de clientes	30	O aluno: Identifica técnicas de retenção de clientes	Participativo/Colaborador (B,C, D, E, F) Respeitador da Diferença/do Outro (A, B, E, F, H) Responsável/Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Autoavaliador (D,J)	Trabalho em contexto DAC Autoavaliação

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO P.A.

A Linguagens e textos

B Informação e comunicação

C Raciocínio e resolução de problemas

D Pensamento crítico e pensamento criativo

E Relacionamento interpessoal

F Desenvolvimento pessoal e autonomia

G Bem-estar, saúde e ambiente

H Sensibilidade estética e artística

I Saber científico, técnico e tecnológico

J Consciência e domínio do corpo

Domínio	Descritores	Níveis de Desempenho				
		[0-4] Muito Insufic.	5-9] Insuficiente	[10-13] Suficiente	[14-17] Bom	[18-20] Muito Bom
I	Identifica as causas da insatisfação	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
II	Identifica técnicas de reconquista de clientes	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação
III	Identifica técnicas de retenção de clientes	Não identifica ou identifica com muita dificuldade	Identifica com dificuldade	Identifica com alguma facilidade	Identifica com facilidade	Excelente na identificação

O Diretor
