

Ensino Secundário – Cursos Profissionais

DISCIPLINA: COMUNICAR E VENDER

12.º Ano

Critérios Gerais	Domínios	Áreas de competência do PASEO*	Ponderação (%)		Descritores específicos de desempenho	Instrumentos de recolha de informação
			Regime presencial	Regime não presencial		
Conhecimentos e Capacidades 75%	D1 SABER CIENTIFICO E TÉCNICO	A B D E F	30	30	<p>UFCD 0357 – Reclamações: tratamento e encaminhamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolve a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. Trata ou encaminha situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes. <p>UFCD 9855 – Comercialização de crédito aos consumidores</p> <ul style="list-style-type: none"> Define os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. Identifica as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. Reconhece os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. Identifica os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. Caracteriza os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC. 	Fichas de aprendizagens e de competências (escritas / digitais) Resolução de questões/ problemas (orais e escritos /formais e informais) Trabalho Investigação/ Prático / Projeto /Campo
	D2 TERMINOLOGIA E COMUNICAÇÃO	G H I J	25	25	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina. Realiza comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção. 	Estudos de caso Portefólio / Caderno diário Relatórios / Produção de textos Apresentações orais / multimédia (processo e produto)
	D3 INFORMAÇÃO / ANÁLISE E SÍNTESE		20	20	<ul style="list-style-type: none"> Observa e pesquisa em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação. Seleciona, trata e interpreta documentos de diversos tipos – textos de autor, notícias de imprensa, dados estatísticos, representações gráficas, tabelas, quadros, documentos multimédia, relativos às situações em estudo. Elabora sínteses de conteúdo de documentação analisada. Apresenta espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados (na área do curso). 	Apresentações orais / multimédia Debates e simulações Utilização de instrumentos / tecnologias / Plataformas digitais Visitas de estudo Role playing
Atitudes 25%	Os descritores de desempenho deste domínio encontram-se disponibilizados no documento geral dos critérios de avaliação (Portal do Agrupamento).					

OBSERVAÇÕES

* Áreas de competências do Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória: **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.

Perfil de Aprendizagens						
Níveis Domínios	Muito Bom	Bom	Suficiente	Insuficiente		
	<i>(Sempre/Quase Sempre)</i>	<i>(Muitas vezes/Frequentemente)</i>	<i>(Regularmente/Algumas Vezes)</i>	<i>(Poucas Vezes / Raramente)</i>	<i>(Muito Poucas Vezes /Nunca)</i>	
D1	<p>(357) Desenvolve, (...), a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. Trata ou encaminha, (...), situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p> <p>9855) Define, (...), os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. Identifica, (...), as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. Reconhece, (...), os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. Identifica, (...), os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. Caracteriza, (...), os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC.</p>	<p>(357) Desenvolve, (...), a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. Trata ou encaminha, (...), situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p> <p>9855) Define, (...), os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. Identifica, (...), as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. Reconhece, (...), os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. Identifica, (...), os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. Caracteriza, (...), os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC.</p>	<p>(357) Desenvolve, (...), a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. Trata ou encaminha, (...), situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p> <p>9855) Define, (...), os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. Identifica, (...), as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. Reconhece, (...), os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. Identifica, (...), os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. Caracteriza, (...), os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC.</p>	<p>(357) Desenvolve, (...), a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. Trata ou encaminha, (...), situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p> <p>9855) Define, (...), os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. Identifica, (...), as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. Reconhece, (...), os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. Identifica, (...), os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. Caracteriza, (...), os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC.</p>	<p>(357) (...) desenvolve a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações. (...) trata ou encaminha situações de reclamação, através de uma auto e heterogestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.</p> <p>9855) (...) define os conceitos básicos de economia e finanças relacionados com o crédito. (...) identifica as principais características dos produtos de crédito, em particular dos produtos de crédito aos consumidores e as características dos diferentes tipos de contratos de crédito (CC) aos consumidores. (...) reconhece os deveres a cumprir no âmbito da comercialização de contratos de crédito aos consumidores. (...) identifica os deveres a cumprir na vigência de contratos de crédito aos consumidores. (...) caracteriza os mecanismos existentes para prevenir e regularizar situações de incumprimento de CC.</p>	

D2	<p>Utiliza, (...), com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina.</p> <p>Realiza, (...), comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção.</p>	<p>Utiliza, (...), com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina.</p> <p>Realiza, (...), comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção.</p>	<p>Utiliza, (...), com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina.</p> <p>Realiza, (...), comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção.</p>	<p>Utiliza, (...), com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina.</p> <p>Realiza, (...), comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção.</p>	<p>(...) utiliza com clareza e correção, em contextos diversos, a língua portuguesa falada e escrita e a terminologia específica da disciplina.</p> <p>(...) realiza comunicações orais, com apoio de suportes diversificados de apresentação de informação com clareza e correção.</p>
D3	<p>Observa e pesquisa, (...), em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação.</p> <p>Seleciona, trata e interpreta, (...), documentos de diversos tipos relativos às situações em estudo.</p> <p>Elabora, (...), sínteses de conteúdo de documentação analisada.</p> <p>Apresenta, (...), espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados.</p>	<p>Observa e pesquisa, (...), em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação.</p> <p>Seleciona, trata e interpreta, (...), documentos de diversos tipos relativos às situações em estudo.</p> <p>Elabora, (...), sínteses de conteúdo de documentação analisada.</p> <p>Apresenta, (...), espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados.</p>	<p>Observa e pesquisa, (...), em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação.</p> <p>Seleciona, trata e interpreta, (...), documentos de diversos tipos relativos às situações em estudo.</p> <p>Elabora, (...), sínteses de conteúdo de documentação analisada.</p> <p>Apresenta, (...), espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados.</p>	<p>Observa e pesquisa, (...), em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação.</p> <p>Seleciona, trata e interpreta, (...), documentos de diversos tipos relativos às situações em estudo.</p> <p>Elabora, (...), sínteses de conteúdo de documentação analisada.</p> <p>Apresenta, (...), espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados.</p>	<p>(...) observa e pesquisa em diferentes fontes, nomeadamente, com a utilização das novas tecnologias da informação.</p> <p>(...) seleciona, trata e interpreta documentos de diversos tipos relativos às situações em estudo.</p> <p>(...) elabora sínteses de conteúdo de documentação analisada.</p> <p>(...) apresenta espírito de curiosidade e de questionamento perante o mundo atual, construindo respostas para os problemas estudados.</p>