

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

| Departamento               | Curso/Disciplina  | Ano letivo |
|----------------------------|-------------------|------------|
| Ciências Sociais e Humanas | Gestão e Controlo |            |

| Domínio<br>Peso                                    | Aprendizagens<br>Específicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Descritores de<br>Desempenho *                                                                                                                                                                               | Instrumentos de<br>avaliação                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aquisição e compreensão de<br>conhecimentos<br>30% | <p>Identificar a relevância das qualidades do atendedor os aspetos essenciais para o trabalho em equipa.</p> <p>Indicar/interpretar procedimentos e normas técnicas e protocolos do atendimento de clientes;</p> <p>Consultar/Interpretar textos, diagramas, mapas e procedimentos no âmbito dos conteúdos de cada UFCD.</p> <p>Mostrar perseverança e resiliência de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.</p> <p>Explicar o conceito de empreendedorismo e identificar as competências, vantagens e os riscos de ser empreendedor.</p> | <p>Conhecedor / sabedor / informado</p> <p>Criativo (A, C, D, J)</p> <p>Participativo/ colaborador</p> <p>Responsável/ autónomo</p> <p>Respeitador da diferença/ do outro</p> <p>Indagador/ Investigador</p> | <p>Testes</p> <p>Trabalhos de aula/pesquisa</p> <p>Participação oral</p> <p>Grelhas de Observação</p> <p>Trabalhos práticos</p> <p>Relatório de atividades</p> |
| Aplicação de conhecimentos<br>30%                  | <p>Aplicar os procedimentos relacionados com o controlo de custos e gestão do inventário</p> <p>Preencher corretamente os documentos de trabalho;</p> <p>Estabelecer corretamente os preços da ementa, tendo em atenção as regras básicas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                |

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

| Domínio<br>Peso                   | Aprendizagens<br>Específicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Descritores de<br>Desempenho *                            | Instrumentos de<br>avaliação |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------|
|                                   | <p>Organizar, gerir e liderar equipas</p> <p>Utilizar as tecnologias da informação e comunicação (TIC).</p> <p>Ajustar o tratamento e encaminhamento de situações de reclamação</p> <p>Utilizar técnicas de fidelização de clientes e de trabalho em equipa.</p> <p>Mostrar de forma a encontrar soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.</p> <p>Desenvolver perseverança, resiliência e confiança nas capacidades e conhecimentos.</p> <p>Demonstrar comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> | <p>Sistematizador/<br/>organizador</p> <p>Comunicador</p> |                              |
| <p>Avaliação/Reflexão<br/>20%</p> | <p>Acompanhar (Follow Up) os projetos/atividades desenvolvidas</p> <p>Incrementar o princípio da melhoria contínua, de forma a concretizar a atividade/projeto.</p> <p>Desenvolver a capacidade de analisar o trabalho e regular a sua aprendizagem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                           |                              |

| Domínio<br>Peso                 | Aprendizagens<br>Específicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Descritores de<br>Desempenho * | Instrumentos de<br>avaliação |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Apresentação/Comunicação<br>20% | <p>Recorrer às tecnologias da informação e comunicação (TIC), para:</p> <p>Elaborar relatórios de atividades, utilizando a linguagem técnica com correção;</p> <p>Apresentar os resultados ao professor e/ou à turma, utilizando a linguagem oral e escrita com correção.</p> <p>Demonstrar persistência, autonomia e à-vontade.</p> <p>Revelar comportamentos de cooperação, partilha e colaboração.</p> <p>Desenvolver interações com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> |                                |                              |

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt

| DESCRITORES DE DESEMPENHO |               |            |
|---------------------------|---------------|------------|
| ANO DE FORMAÇÃO           | MÓDULOS/UFCD  | Ano letivo |
| 10.º, 11.º, 12.º          | Todas as UFCD |            |

| Nível / Domínios                         | MUITO BOM<br>(20 – 17,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | BOM<br>(17,4 – 13,5) | SUFICIENTE<br>(13,4 – 9,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | INSUFICIENTE<br>(9,4 – 6,5) | MUITO INSUFICIENTE<br>(6,4 – 0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aquisição e compreensão de conhecimentos | <p>Identifica, sempre, a relevância das qualidades do atendedor e os aspetos essenciais para o trabalho em equipa</p> <p>Indica/interpreta, sempre, procedimentos e normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <p>Consulta/Interpreta, sempre, textos, diagramas, mapas e procedimentos no âmbito dos conteúdos de cada UFCD</p> <p>Mostra, sempre, perseverança e resiliência para encontrar soluções e ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.</p> <p>Explica, sempre, o conceito de empreendedorismo e identifica as competências,</p> |                      | <p>Identifica, algumas vezes, a relevância das qualidades do atendedor e os aspetos essenciais para o trabalho em equipa</p> <p>Indica/interpreta, algumas vezes, procedimentos e normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <p>Consulta/Interpreta, algumas vezes, textos, diagramas, mapas e procedimentos no âmbito dos conteúdos de cada UFCD</p> <p>Mostra, algumas vezes, perseverança e resiliência para encontrar soluções e ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.</p> <p>Explica, algumas vezes, o</p> |                             | <p>Não identifica a relevância das qualidades do atendedor e os aspetos essenciais para o trabalho em equipa</p> <p>Não indica/interpreta procedimentos e normas técnicas e protocolares do atendimento de clientes</p> <p>Não consulta/interpreta textos, diagramas, mapas e procedimentos no âmbito dos conteúdos de cada UFCD</p> <p>Não mostra perseverança e resiliência para encontrar soluções e ultrapassar as dificuldades que vão surgindo.</p> <p>Não explica o conceito de empreendedorismo e identifica as competências, vantagens e os riscos de ser</p> |

| Nível /<br>Domínios        | MUITO BOM<br>(20 – 17,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | BOM<br>(17,4 – 13,5) | SUFICIENTE<br>(13,4 – 9,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | INSUFICIENTE<br>(9,4 – 6,5) | MUITO INSUFICIENTE<br>(6,4 - 0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | vantagens e os riscos de ser empreendedor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                      | conceito de empreendedorismo e identifica por vezes as competências, vantagens e os riscos de ser empreendedor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             | empreendedor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Aplicação de conhecimentos | <p>Aplica sempre os procedimentos relacionados com o controlo de custos e gestão do inventário</p> <p>Preenche sempre e com correção os documentos de trabalho</p> <p>Estabelece sempre os preços da ementa, tendo em atenção as regras básicas</p> <p>Organiza, gere e lidera sempre equipas.</p> <p>Faz recurso às tecnologias da informação e comunicação (TIC) utilizando um leque diversificado e adequado de ferramentas digitais</p> <p>Ajusta sempre o tratamento e encaminhamento de situações de reclamação</p> <p>Utiliza, sempre, técnicas de fidelização de clientes e de trabalho em equipa</p> <p>Encontra, sempre, soluções que</p> |                      | <p>Aplica, algumas vezes, os procedimentos relacionados com o controlo de custos e gestão do inventário</p> <p>Preenche com algumas falhas os documentos de trabalho</p> <p>Estabelece, algumas vezes, os preços da ementa, tendo em atenção as regras básicas</p> <p>Organiza, gere e lidera, algumas vezes, equipas.</p> <p>Faz recurso às tecnologias da informação e comunicação (TIC) utilizando algumas ferramentas digitais</p> <p>Ajusta, algumas vezes, o tratamento e encaminhamento de situações de reclamação</p> <p>Utiliza, algumas vezes, técnicas de fidelização de clientes e de trabalho em equipa</p> <p>Encontra, algumas vezes,</p> |                             | <p>Não aplica os procedimentos relacionados com o controlo de custos e gestão do inventário</p> <p>Não preenche com correção os documentos de trabalho</p> <p>Não estabelece os preços da ementa, tendo em atenção as regras básicas</p> <p>Não organiza, gere e lidera equipas.</p> <p>Não faz recurso às tecnologias da informação e comunicação (TIC).</p> <p>Não ajusta o tratamento e encaminhamento de situações de reclamação</p> <p>Não utiliza técnicas de fidelização de clientes e de trabalho em equipa</p> <p>Não encontra soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo</p> |

| Nível /<br>Domínios    | MUITO BOM<br>(20 – 17,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | BOM<br>(17,4 – 13,5) | SUFICIENTE<br>(13,4 – 9,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | INSUFICIENTE<br>(9,4 – 6,5) | MUITO INSUFICIENTE<br>(6,4 - 0)                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | <p>permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo</p> <p>Revela sempre perseverança, resiliência e confiança nas capacidades e conhecimentos.</p> <p>Demonstra sempre comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo sempre com tolerância, empatia e responsabilidade</p>                                                                    |                      | <p>soluções que permitam ultrapassar as dificuldades que vão surgindo</p> <p>Revela, algumas vezes, perseverança, resiliência e confiança nas capacidades e conhecimentos.</p> <p>Demonstra, algumas vezes, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, interagindo por vezes com tolerância, empatia e responsabilidade</p>                                                            |                             | <p>Não revela perseverança, resiliência e confiança nas capacidades e conhecimentos.</p> <p>Não demonstra comportamentos de cooperação, partilha e colaboração, nem interage com tolerância, empatia e responsabilidade</p>                                                                                |
| Avaliação/<br>Reflexão | <p>Acompanha (Follow Up), sempre, os projetos/atividades desenvolvidas</p> <p>Incrementa, sempre, o princípio da melhoria contínua, de forma a concretizar a atividade/projeto</p> <p>Desenvolve, sempre, a capacidade de analisar o trabalho e regula a sua aprendizagem</p> <p>Elabora relatórios de atividades, utilizando sempre linguagem técnica com correção</p> |                      | <p>Acompanha (Follow Up), algumas vezes, os projetos/atividades desenvolvidas</p> <p>Incrementa, algumas vezes, o princípio da melhoria contínua, de forma a concretizar a atividade/projeto</p> <p>Desenvolve, algumas vezes, a capacidade de analisar o trabalho e regula a sua aprendizagem</p> <p>Elabora relatórios de atividades, utilizando, por vezes, linguagem técnica com correção</p> |                             | <p>Não acompanha (Follow Up) os projetos/atividades desenvolvidas</p> <p>Não incrementa o princípio da melhoria contínua, de forma a concretizar a atividade/projeto</p> <p>Não desenvolve a capacidade de analisar o trabalho e regula a sua aprendizagem</p> <p>Não elabora relatórios de atividades</p> |

| Nível /<br>Domínios          | MUITO BOM<br>(20 – 17,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | BOM<br>(17,4 – 13,5) | SUFICIENTE<br>(13,4 – 9,5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | INSUFICIENTE<br>(9,4 – 6,5) | MUITO INSUFICIENTE<br>(6,4 - 0)                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Apresentação/<br>Comunicação | <p>Recorre, sempre, às tecnologias da informação e comunicação (TIC)</p> <p>Apresenta os resultados ao professor e/ou à turma, utilizando a linguagem oral e escrita sempre correta</p> <p>Demonstra, sempre, persistência, autonomia e à-vontade</p> <p>Revela, sempre, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração</p> <p>Revela, sempre, interações com tolerância, empatia e responsabilidade</p> |                      | <p>Recorre, algumas vezes, às tecnologias da informação e comunicação (TIC)</p> <p>Apresenta os resultados ao professor e/ou à turma, utilizando a linguagem oral e escrita, algumas vezes, correta</p> <p>Demonstra, algumas vezes, persistência, autonomia e à-vontade</p> <p>Revela, algumas vezes, comportamentos de cooperação, partilha e colaboração</p> <p>Revela, algumas vezes, interações com tolerância, empatia e responsabilidade</p> |                             | <p>Não recorre às tecnologias da informação e comunicação (TIC)</p> <p>Não apresenta os resultados ao professor e/ou à turma</p> <p>Não demonstra persistência, autonomia e à-vontade</p> <p>Não revela comportamentos de cooperação, partilha e colaboração</p> <p>Não revela interações com tolerância, empatia e responsabilidade.</p> |

| (*) ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DO PERFIL DOS ALUNOS      |                                                |                                                    | (*)VALORES                                  |                                     |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>A</b> - Linguagens e textos                      | <b>E</b> - Relacionamento interpessoal         | <b>I</b> - Saber científico, técnico e tecnológico | <b>1</b> - Responsabilidade e integridade   | <b>4</b> - Cidadania e participação |
| <b>B</b> - Informação e comunicação                 | <b>F</b> - Desenvolvimento pessoal e autonomia | <b>J</b> - Consciência e domínio do corpo          | <b>2</b> - Excelência e exigência           | <b>5</b> - Liberdade                |
| <b>C</b> - Raciocínio e resolução de problemas      | <b>G</b> - Bem-estar, saúde e ambiente         |                                                    | <b>3</b> - Curiosidade, reflexão e inovação |                                     |
| <b>D</b> - Pensamento crítico e pensamento criativo | <b>H</b> - Sensibilidade estética e artística  |                                                    |                                             |                                     |

Cofinanciado por:



Escola Sede: ESCOLA SECUNDÁRIA MARQUES de CASTILHO | Código: 161962

Largo Dr. António Breda, 3750-106 Águeda | T: 234 600 540 | F: 234 601 166

NIF: 600085716 | geral@esmcastilho.pt | www.esmcastilho.pt