

Critérios de Avaliação

Referencial da disciplina de E-Commerce do 11ºano do Curso Profissional Técnico de Comunicação e Serviço Digital

Dimensões	Valoração	Áreas/Domínios de Avaliação e sua Cotação	Aprendizagens Específicas	Descritores de desempenho	Instrumentos de Avaliação
Conhecimentos e Capacidades	Profissional 70%	<p>1. O que os alunos devem saber (os conteúdos de conhecimento disciplinar estruturado, indispensáveis, articulados concetualmente, relevantes e significativos) 15%</p> <p>2. Os processos cognitivos que devem ativar para adquirir esse conhecimento (operações/ações necessárias para aprender) 15%</p> <p>3. O saber fazer a ele associado (mostrar que aprendeu) 40%</p>	<p>Qualidade e satisfação do cliente Identificar as principais normas de certificação nas organizações. Identificar o significado das principais métricas de avaliação da satisfação dos clientes.</p> <p>Atendimento não presencial ao cliente Identificar os princípios do ecommerce e do e-mercado. Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância. Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais. Aplicar as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial. Aplicar as regras de comunicação escrita nos</p>	<p>Nunca ou raramente Algumas vezes Frequentemente Sempre ou quase sempre</p>	<p>Trabalhos de grupo e/ou trabalhos individuais; Fichas de trabalho; Questões orais/escritas; Apresentação de trabalhos; Registo de observações.</p>

			diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais).		
Valores	Profissional 30%	Responsabilidade e Integridade 7% Excelência e Exigência 6% Curiosidade, Reflexão e Inovação 7% Cidadania e Participação 5% Liberdade 5%	Ver quadro de referência	Ver quadro de referência	Registo de Observações

Critérios de Avaliação – Referencial Comum da Dimensão Valores

11º Ano - Secundário – 30% da Classificação Total

Valores	%	Descritores	Palavras-chave	Comportamentos Observáveis a Privilegiar	I.A.*	Critérios de Classificação
Responsabilidade e Integridade	7%	Saber agir eticamente, consciente da obrigação de responder pelas próprias ações, adequando-as às decisões institucionais.	Regras (RI/EAAE) Responsabilidade legal	Apresenta o material necessário para a aula. É pontual e assíduo. Trata com correção colegas e professores.	*Ins- tr- u- m- e- nt- o- d- e- A- va- lia- çã- o- - R- eg- ist- o- d- e- O- bs- er- va- çõ- es	Realiza frequentemente com oportunidade e correção global os comportamentos enunciados – Cotação Total
Excelência e Exigência	6%	Aspirar ao trabalho bem feito, ao rigor e à superação, exprimindo-se, oralmente e por escrito, com correção e clareza.	Rigor Superação Correção Clareza	Utiliza um registo de língua adequado ao contexto de aprendizagem (não utiliza calão; não dá erros ortográficos, de pontuação e sintaxe; utiliza a linguagem científica de cada disciplina...)		
		Ser perseverante perante as dificuldades, procurando soluções por sua própria iniciativa.	Resiliência Iniciativa	Apresenta trabalho extra aula por sua iniciativa.		Não Realiza com oportunidade e correção global os comportamentos enunciados – Cotação Nula
		Ter consciência de si e dos outros, adequando o seu comportamento à dinâmica do coletivo.	Ser Pessoa Direitos sociais Deveres sociais	Intervém com frequência, pertinência e a propósito, nas aulas.		
Curiosidade, Reflexão e Inovação	7%	Querer aprender mais, manifestando comportamentos que concretizem esta intenção.	Trabalho autónomo	Levanta dúvidas pertinentes Realiza os trabalhos de casa. Frequenta as aulas de apoio.		
Cidadania e Participação	5%	Desenvolver o pensamento reflexivo, crítico e criativo, trabalhando a informação de forma pessoal e fundamentada.	Espírito crítico Criatividade	Fundamenta as suas opiniões. Pesquisa, organiza e avalia criticamente a informação.		Realiza com discrepâncias na frequência, oportunidade e correção os comportamentos enunciados – Cotação intermédia.
		Demonstrar respeito pela diversidade humana e cultural e agir de acordo com os princípios dos direitos humanos	Diversidade Direitos Humanos	Respeita todos os colegas e todos os professores, aceitando as diferenças.		
		Negociar a solução de conflitos em prol da solidariedade e da sustentabilidade ecológica, desenvolvendo projetos a concretizar na comunidade.	Solidariedade Sustentabilidade Comunidade Projetos	Participa na conceção e na concretização de projetos.		
		Ser interventivo, tomando a iniciativa e sendo empreendedor, apresentando e desenvolvendo ideias concretizáveis.	Empreendedorismo	Potencia dinâmicas no grupo de trabalho.		
Liberdade	54 %	Manifestar a autonomia pessoal centrada nos direitos humanos, na democracia, na cidadania, na equidade, no respeito mútuo, na livre escolha e no bem comum, agindo em conformidade dentro de um coletivo.	Autonomia Direitos Humanos Democracia	Respeita os outros. Não manifesta comportamentos de âmbito disciplinar ou fora da tarefa (faltas disciplinares, comportamentos perturbadores...)		

