

## Critérios de Avaliação

### Referencial Não Presencial da disciplina E-Commerce do 12ºano do Curso Profissional Comunicação e Serviço Digital

Dimensões	Valoração	Áreas/Domínios de Avaliação e sua Cotação	Aprendizagens Específicas	Descritores de desempenho	Instrumentos de Avaliação
<b>Conhecimentos e Capacidades</b>	<b>Profissional 70%</b>	<p>1. O que os alunos devem saber (os conteúdos de conhecimento disciplinar estruturado, indispensáveis, articulados conceitualmente, 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><b>UFCD 9222 - Processo de venda não presencial</b>            Reconhecer os princípios e os fatores críticos na venda não presencial.            Aplicar técnicas de venda através de meios interativos e digitais.            Interpretar e aplicar as normas e regulamentos relativos à venda não presencial.            Aplicar procedimentos de emissão de documentação comercial.            Utilizar as funcionalidades do sistema de informação do serviço de venda não presencial.</p> <p><b>9212 - Gestão de reclamações – venda não presencial</b>            Reconhecer os princípios e os fatores críticos na gestão de reclamações na venda não presencial.            Identificar a importância da gestão efetiva de reclamações.            Aplicar estratégias de gestão de reclamações no comércio a distância.            Aplicar procedimentos de deteção e reporte de situações de fraude.</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>
<b>Valores</b>	<b>Profissional 30%</b>	Responsabilidade e Integridade 6% Excelência e Exigência 6% Curiosidade, Reflexão e Inovação 6% Cidadania e Participação 6% Liberdade 6%	Ver quadro de referência	Ver quadro de referência	Registo de Observações

## Critérios de Avaliação – Referencial Comum da Dimensão Valores

### 12º Ano - Profissional – 30% da Classificação Total

Valores	%	Descritores	Palavras-chave	Comportamentos Observáveis a Privilegiar	I.A.*	Critérios de Classificação
<b>Responsabilidade e Integridade</b>	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.	*Instrumento de Avaliação - Registo de Observações	Realiza frequentemente com oportunidade e correção global os comportamentos enunciados – Cotação Total
<b>Excelência e Exigência</b>	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.		
		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.		
<b>Curiosidade, Reflexão e Inovação</b>	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.		
<b>Cidadania e Participação</b>	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.		Não Realiza com oportunidade e correção global os comportamentos enunciados – Cotação Nula  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	Potência dinâmicas no grupo de trabalho.		
<b>Liberdade</b>	5%	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...)		