



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: Poch-_____

PLANIFICAÇÃO ANUAL

Documentos Orientadores: *Aprendizagens Essenciais (AE), Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (PASEO), Estratégia Nacional de Educação para a Cidadania, Referencial de formação*

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
UFCD 0354 – Atendimento	<p>Componente linguística:</p> <p>a) <u>Competência lexical:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Atividades comerciais (restauração, hotelaria, lojas e serviços, informação ao cliente, agências de viagens, atendimento turístico, serviços de saúde, etc.) - Simulação de situações de atendimento ao cliente estrangeiro (construção / reordenamento de diálogos) presencial, online, por email ou via telefónica - Confirmação de stocks, reservas e encomendas presencialmente, por email ou via telefónica 	<p>Competência Comunicativa:</p> <p>Compreensão oral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer características de diferentes tipos de texto. - Inferir o sentido de mensagens específicas no texto oral. - Enumerar tipos de lojas / serviços de atendimento ao cliente. 	<p>Compreensão oral</p> <p>Audição/visionamento de documentos autênticos ou pedagógica-mente adaptados, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconhecimento de diferentes tipos de texto e suas características; antecipação e formulação de hipóteses; seleção, organização de informação e uso progressivamente consistente de conhecimentos; realização 	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecedor, Sabedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I) - Questionador (A, B, D, E, F, I) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, G) 	<ul style="list-style-type: none"> - Visionamento de vídeos curtos com situações do dia-a-dia; - Visionamento de vídeos técnico pedagógicos; - Apresentações orais; - Trabalhos individuais, de pares e/ou de grupo; - <i>Roleplays</i> (simulação de situações reais); - Questionários; - Fichas de verificação de aprendizagens; - Produção de textos de diferentes tipologias para aplicação das situações estudadas; 	60 aulas



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: POCH-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
	- Vocabulário e linguagem específicos, na comunicação com clientes estrangeiros, nas diferentes fases do atendimento (vertentes orais e escritas). b) <u>Competência gramatical:</u> - Expressões idiomáticas - Estruturas gramaticais necessárias à formulação do discurso oral ou escrito.		de tarefas de memorização, verificação e consolidação associadas à compreensão e ao uso do saber; reconhecimento de diferentes padrões de entoação, pronúncia, acentuação; auto e heteroavaliação do desempenho.		- Exercícios de utilização vocabular e gramatical explícita; - Jogos didáticos (...)	
UFCD 0358 – Vendas	Componente linguística: a) <u>Competência lexical:</u> - Simulação de situações de vendas a clientes estrangeiros (construção / ordenamento de diálogos) presencial, online, por email ou via telefónica	Compreensão escrita - Ler e inferir o sentido de textos variados identificando vocabulário sobre temas lecionados. - Descodificar palavras-chave, ideias presentes no texto, marcas do texto escrito que introduzem mudança de estratégia discursiva, de	Compreensão escrita Leitura de documentos autênticos ou pedagogicamente adaptados, para: - identificação e descodificação de palavras-chave; formulação, confirmação e/ou reformulação de hipóteses perante uma si-	- Conhecedor, Sabedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I) - Questionador (A, B, D, E, F, I) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, G)		60 aulas



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Pág.3

Nº DO PROJETO: Poch-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
	- Vocabulário e linguagem específicos, na comunicação com clientes estrangeiros, nas diferentes fases da venda de produtos e serviços (vertentes orais e escritas). b) <u>Competência gramatical:</u> - Expressões idiomáticas - Estruturas gramaticais necessárias à formulação do discurso oral ou escrito.	assunto e de argumentação. - Reconhecer características de diferentes tipos de texto. - Interpretar informação explícita e implícita, pontos de vista e intenções do(a) autor(a).	tuação; reconhecimento de diferentes tipos de texto e suas características; identificação de informação paratextual, contextual e intertextual; seleção e organização de informação; análise de textos em suportes variados com diferentes pontos de vista, concebendo e sustentando um ponto de vista próprio; identificação de pontos fortes e áreas de melhoria.			
UFCD 0358 – Atendimento no Serviço Pós-Venda	Componente linguística: a) <u>Competência lexical:</u> - Simulação de situações de atendimento ao cliente estrangeiro nas diferentes fases da gestão de reclamações (construção / ordenamento de diálogos)	Interação e produção oral - Interagir com eficácia, e de forma clara, pedindo esclarecimentos e	Interação e produção oral - Participação em simulações. - Reconhecimento de diferentes padrões de	- Conhecedor, Sabedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I, J) - Comunicador (A, B, D, E, H, I, J)		60 aulas



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: POCH-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
	<p>presencial, online, por email ou via telefónica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vocabulário e linguagem específicos da comunicação com clientes estrangeiros nas diferentes fases da gestão de reclamações (vertentes orais e escritas). <p>b) <u>Competência gramatical:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Expressões idiomáticas - Estruturas gramaticais necessárias à formulação do discurso oral ou escrito. 	<p>recorrendo à reformulação do enunciado para o tornar mais compreensível.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pedir e dar conselhos, fazer sugestões, expressar pontos de vista. - Produzir, de forma articulada, enunciados para expor informações, usando elementos de coesão. - Demonstrar capacidade de adaptação a novas situações e resolução de problemas. - Relacionar informação de várias fontes, sintetizando-a de modo claro e coerente. 	<p>entoação, pronúncia, acentuação.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adequação do discurso ao interlocutor. - Identificação de informações específicas em diversos suportes. - Problematização de situações com propostas de soluções. - Apresentação de trabalhos disciplinares ou/e interdisciplinares. - Identificação da informação específica em diversos suportes. - Reformulação do trabalho individual ou de grupo, a partir do <i>feedback</i> do professor e dos pares. - Auto e heteroavaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionador (A, F, G, I, J) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, G, G, I, J) - Criativo, Indagador, Investigador (C, D, F, H, I) - Sistematizador, Organizador (A, B, C, I, J) 		



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: Poch-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
		<p>Interação e produção escrita</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redigir textos, de modo estruturado, atendendo à sua função e destinatário, integrando a sua experiência e mobilizando conhecimentos adquiridos noutras disciplinas. - Reconhecer marcas e produção de atividades de escrita. - Descrever, narrar e expressar pontos de vista. 	<p>Interação e produção escrita</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de textos adequados às tarefas propostas (e-mail, carta formal/informal), utilizando uma linguagem e um registo apropriados. - Realização de tarefas de pesquisa, seleção e organização de informação com recurso a fontes diversas. - Planificação da atividade de escrita de acordo com o tipo e função do texto e do destinatário. - Elaboração de textos claros e coesos (diálogos telefónicos; diálogos em lojas/serviços; emails; reclamações escritas, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecedor, Sabedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I, J) - Comunicador (A, B, D, E, H, I, J) - Questionador (A, F, G, I, J) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, G, G, I, J) – Criativo, Indagador, Investigador (C, D, F, H, I) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, G) - Sistematizador, Organizador (A, B, C, I, J) 		



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL
Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: Poch-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES		AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
		<p>Competência Intercultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demonstrar capacidades de comunicação intercultural e abertura perante novas experiências e ideias, face a outras sociedades e culturas. - Relacionar a sua cultura de origem com outras culturas, relativizando o seu ponto de vista e sistema de valores culturais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reformulação do trabalho individual ou de grupo, a partir do <i>feedback</i> do professor e dos pares. - Auto e heteroavaliação <p>Competência intercultural</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reformulação do trabalho individual ou de grupo, a partir do <i>feedback</i> do professor e dos pares. - Análise de textos com diferentes pontos de vista e confronto de argumentos para encontrar semelhanças, diferenças e consistência interna em universos socioculturais distintos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecedor, Sabedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I) - Respeitador do outro e da diferença (A, B, E, F, H) - Conhecedor, Culto, Informado (A, B, E, G, I) 		



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: Poch-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstrar capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outros povos, sociedades e culturas. - Desenvolver atitudes e valores cívicos e éticos favoráveis à compreensão e convivência multicultural. <p>Competência Estratégica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicar eficazmente em contexto. - Colaborar em pares e em grupos. - Utilizar a literacia tecnológica para comunicar e aceder ao saber em contexto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organização de discussões, numa perspetiva disciplinar e interdisciplinar, com sustentação de afirmações, opiniões ou análise de factos ou dados. <p>Competência estratégica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Melhoria ou aprofundamento de saberes, tendo em consideração o feedback dos pares e do professor. - Reorganização do trabalho, individual ou em grupo, a partir do 	<ul style="list-style-type: none"> - Crítico, Analítico (A, B, C, D, E, H, I) - Sistematizador, Organizador (A, B, C, I, J) <ul style="list-style-type: none"> - Responsável, Autónomo (C, D, E, F, G, I) - Sistematizador, Organizador (A, B, C, I, J) - Questionador (A, F, G, I, J) - Crítico, Analítico (A, B, C, D, E, H) 		



CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO COMERCIAL Ciclo de Formação: 2021/2024

DISCIPLINA/UFCDs: **0354** (Língua inglesa – Atendimento)
0371 (Língua inglesa – Vendas)
0358 (Língua inglesa – Atendimento no Serviço Pós-Venda)

Ano de escolaridade: 12º (3º ano de formação)

Nº DO PROJETO: POCH-_____

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRIPTORES DO PA	PROCESSOS DE RECOLHA / INS- TRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS (50')
	<ul style="list-style-type: none"> - Pensar criticamente. - Relacionar conhecimentos de forma a desenvolver criatividade em contexto. - Mobilizar e desenvolver estratégias autónomas e colaborativas, adaptando-as de modo flexível às exigências das atividades propostas. - Desenvolver o aprender a aprender em contexto e aprender a regular o processo de aprendizagem. 	<p><i>feedback</i> dado pelo professor.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidade para o Autoaperfeiçoamento. - Cumprimento de compromissos, contra-tualização de tarefas. - Colaboração e apoio aos pares em diversas tarefas. - Realização de atividades de auto e heteroavaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Participativo, Colaborador (B, C, D, E, F) 		

NOTA: Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA): **A** – Linguagens e textos / **B** – Informação e comunicação / **C** – Raciócinio 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.