

**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO - 2024/2025**  
**Departamento Curricular de Inglês e Alemão**  
**Curso Profissional de Farmácia**

**DISCIPLINA: Q.M.C. (Qualidade, Marketing e Comunicação)**  
**12º Ano - Nível B2 - Componente de Formação Tecnológica**

<b>Aprendizagens essenciais</b>	<b>Áreas de competências (Perfil do Aluno)</b>
<p>A aprendizagem da disciplina Q.M.C. (Qualidade, Marketing e Comunicação), de formação tecnológica do Curso Profissional de Farmácia, tem como finalidade principal a competência comunicativa que abrange a compreensão do oral e da escrita, bem como a expressão oral e escrita. Integra também as competências transversais: abordagens intercultural/sociocultural e competência estratégica (atitudinal), que juntamente com a competência comunicativa são essenciais para a promoção dos valores enunciados no Perfil do Aluno à saída da escolaridade obrigatória.</p> <p>Por conseguinte, o aluno deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• compreender e identificar informações globais e específicas em mensagens orais e escritas, adequando-as a diversas situações comunicativas próprias do serviço de assistência ao cliente, em farmácia;</li><li>• produzir um discurso simples e coerente, revelando conhecimento de inglês técnico, no atendimento ao cliente;</li><li>• participar de forma simples, mas compreensível, em breves diálogos relacionados com situações na atividade de assistência ao cliente, nomeadamente na prestação de informação, opiniões, sugestões, descrição e identificação de situações de saúde em contexto de farmácia;</li><li>• caracterizar e descrever, de forma simples e objetiva, a oferta de serviços e soluções disponíveis;</li><li>• lidar com situações diversas, sendo perseverante perante as dificuldades, tendo consciência de si e dos outros, mostrando respeito pela diversidade humana e cultural, e desenvolvendo um pensamento reflexivo e crítico.</li></ul>	<p><b>A</b> – Linguagens e Textos <b>B</b> – Informação e comunicação <b>C</b> – Raciocínio e resolução de problemas <b>D</b> – Pensamento crítico e pensamento criativo <b>E</b> – Relacionamento interpessoal <b>F</b> – Desenvolvimento pessoal e autonomia <b>G</b> – Bem-estar, saúde e ambiente <b>H</b> – Sensibilidade estética e artística <b>I</b> – Saber científico, técnico e tecnológico <b>J</b> – Consciência e domínio do corpo</p>

Domínios	Descritores de Aprendizagens	Áreas de Competências	Instrumentos de Avaliação *	Ponderação
<b>Áreas Temáticas / Situacionais</b>  <b>Cognitivos (Competência Comunicativa)</b>	<b>UFCD 3492 – Atendimento em Inglês técnico aplicado na assistência ao cliente em contexto de farmácia:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- rever/consolidar os conhecimentos básicos da língua inglesa ;</li> <li>- interpretar e produzir textos de diferentes matrizes discursivas em inglês, a nível do utilizador independente, adequando-os às diversas situações comunicativas próprias da atividade de assistência ao cliente;</li> <li>- utilizar corretamente o vocabulário técnico, em contexto simulado, no âmbito dos serviços de farmácia (atendimento do cliente, execução dos diferentes serviços de farmácia, despedida e resolução de reclamações), bem como no que respeita às relações interpessoais com os clientes;</li> <li>- identificar diferentes tipos de medicamentos;</li> <li>- sugerir medicação para diferentes tipos de problemas;</li> <li>- ler e explicar bulas;</li> <li>- sugerir outro tipo de soluções para tratamentos.</li> <li>- interagir e comunicar em inglês, a nível do utilizador independente (comparar e contrastar; prestar e receber informações; saber ouvir, exprimir opiniões, sugerir/aconselhar e apresentar ideias; perguntar e exprimir preferências; revelar capacidade crítica);</li> <li>- utilizar as técnicas e procedimentos em prestação de serviços de atendimento.</li> </ul>	A, B, C, E, F, G, H, I, J	<b>Expressão Escrita (compreensão e produção):</b>  - Testes Escritos e/ou Fichas (com exercícios e textos de diferentes tipologias)	<b>35%</b>
			<b>Expressão Oral (compreensão, produção e interação)</b>  - audição; visionamento e compreensão de textos de diferentes tipologias filmes; vídeos e documentários;	<b>50%</b>

	-		- exposição de ideias/ opiniões; -apresentação de trabalhos; - simulações (role-plays) ... Grelha de observação direta e recolha de informação. Fichas de autoavaliação	
<b>Competência Intercultural</b>	<b>Reconhecer realidades interculturais distintas</b> Relacionar cultura local (hábitos e tradições) com outras culturas a nível regional e nacional, relativizando o seu ponto de vista e sistema de valores culturais, demonstrando capacidade de questionar atitudes estereotipadas perante outros hábitos e tradições.	transversal às áreas		

<p><b>Competência Estratégica (Atitudes)</b></p> <p><b>Competência Estratégica (Atitudes) (cont.)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• demonstrar capacidades de autorregulação do seu processo de aprendizagem, refletindo sobre os processos e as dificuldades e procurando encontrar soluções para os seus problemas de aprendizagem;</li> <li>• empenhar-se na realização de tarefas propostas;</li> <li>• participar em atividades de pares e grupo, revelando inteligência emocional em situações conhecidas; interagir com o outro, pedindo clarificação e/ou repetição, aceitando <i>feedback</i> construtivo para atingir o objetivo proposto;</li> <li>• utilizar suporte informático para comunicar, consultar e pesquisar materiais diversificados, acedendo ao saber em contexto, desenvolvendo a sua autonomia e espírito crítico, favorecendo a tomada de decisões e contribuindo para a compreensão e partilha dos resultados obtidos;</li> <li>• cumprir prazos relativamente às tarefas, quer sejam realizadas individualmente, quer em grupo;</li> <li>• valorizar o respeito pela dignidade humana, pelo exercício da cidadania plena e pela solidariedade para com os outros;</li> <li>• resolver problemas de natureza relacional de forma pacífica, com empatia e sentido crítico;</li> <li>• adequar comportamentos em contextos de cooperação, partilha e colaboração;</li> <li>• ouvir, interagir, argumentar, negociar e aceitar diferentes pontos de vista, ganhando novas formas de estar, olhar e participar na sociedade;</li> <li>• manifestar consciência e responsabilidade ambiental e social, trabalhando colaborativamente para o bem comum, com vista à construção de um futuro sustentável.</li> </ul>	transversal às áreas	<p>trabalho individual, de pares e de grupo;</p> <p>grelhas de autoavaliação;</p> <p>grelhas de observação.</p>	<b>15%</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

**Nota:** \* Em cada UFCD são utilizados os instrumentos de avaliação considerados adequados.

**Em caso de irregularidades e fraudes aplica-se o disposto no artº62 do Regulamento Interno.**