Critérios de Avaliação

Curso Profissional de Técnico de Gestão e Administração

Disciplina: Técnicas de Administração e Comunicação (TAC)

Unidades de Competência	Realizações e Atitudes	Instrumentos / estratégias de avaliação	Percentagem
UC00033: Comunicar e interagir em contexto profissional UC00034: Colaborar e trabalhar em equipa UC01998: Gerir o atendimento ao público nos serviços de gestão e administração UC00320: Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores UC02782: Gerir o arquivo organizacional UC00313: Implementar as normas de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas UC00705: Desenvolver competências pessoais para a empregabilidade e empreendedorismo UC02415: Executar atividades de governança corporativa UC00647: Implementar o regime de proteção de dados pessoais (RGPD)	— Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional. — Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial. — Colaborar na aplicação de dinâmicas facilitadoras do trabalho em equipa. — Colaborar na definição de estratégias de resolução e de tomada de decisão. — Preparar o sistema de atendimento, receção de pedidos e esclarecimentos ao público nos serviços de gestão e administração. — Definir o circuito e procedimentos de comunicação interna no serviço de gestão e administração e entre serviços. — Gerir o processo de reclamações aos serviços de gestão e administração. — Tratar reclamações dos clientes e fornecedores. — Resolver conflitos com clientes e fornecedores. — Planear as etapas, objetivos e recursos para a gestão do arquivo organizacional. — Determinar as regras e requisitos de aplicação do sistema de arquivo na organização. — Manter e atualizar o arquivo documental físico e digital. — Analisar os princípios gerais sobre segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas. — Aplicar medidas e procedimentos de segurança e saúde no trabalho no setor dos serviços às empresas. — Preparar a informação sobre a gestão da governança corporativa. — Apresentar o relatório e o código de governança corporativa. — Recolher informação e estruturar o plano de ação profissional. — Efetuar a prospeção de oportunidades de emprego. — Efetuar a prospeção de oportunidade de criação do próprio negócio. — Diagnosticar as necessidades da organização no âmbito da proteção de dados. — Preparar a informação e documentação de apoio à implementação da proteção de dados. — Aplicar o regulamento geral da proteção de dados (RGPD) na respetiva atividade. — Participar no processo de avaliação organizacional à proteção de dados.	Testes de avaliação Testes escritos (*) Testes práticos (*) (*) adaptável à natureza de cada UC	**60%**
		— Trabalhos individuais/grupo — - Trabalhos temáticos — - Fichas de trabalho — Questões aula — Relatórios de trabalhos — Trabalhos de pesquisa — • Apresentação e defesa de trabalhos	**30%**
	Atitudes e valores Cumprimento dos deveres escolares Empenho/Interesse. Participação/ cooperação	Grelhas de Observação direta	**10%**

Data de aprovação: **setembro de 2026.**