

Critérios de avaliação – 10º ano – Técnico de Comércio
Comunicar no Ponto de Venda
UC_00033: Comunicar e interagir em contexto profissional– 50 tempos 60 horas Curso Profissional –
Ano letivo 2026/2027

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, sorriso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). Canais de comunicação presencial e não presencial. Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”. Comunicação através da internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas. Comunicação escrita – normas. Processo de escrita - planificação, textualização e revisão. Caraterísticas dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. Escuta ativa, empatia e controlo emocional. Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expectativas e motivação. Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. Relações interpessoais no trabalho. Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos. Avaliação do processo de comunicação – feedback, resposta e reação.	A, B, C, D	Teste / Trabalho Portefólio de evidências de aprendizagem individual
Resolução de problemas	Comunicação	30%	O aluno deve ser capaz de: Mobilizar linguagem técnica e científica; Comunicar com correção linguística (compreensão e expressão escrita/oral); Mobilizar as TIC na execução de trabalhos/tarefas; Interagir com os outros e envolve-se nas atividades propostas.	A, B, E	Teste / Trabalho Apresentação oral
Qualidade da					

Comunicação					
	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Preparar a mensagem a comunicar em contexto profissional. Informar e esclarecer diferentes interlocutores em contexto presencial e não presencial.	C, D, F	Teste / Trabalho Simulações

Legenda:

A-Linguagens e textos; B-Informação e comunicação; C-Raciocínio 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.

Observações:

1. Os descritores de cada critério de avaliação constam no Referencial de Avaliação do Agrupamento.

Aprovado em sede de conselho pedagógico de 16 de setembro de 2026