

Critérios de avaliação – OGE – 10º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 08: Atendimento ao cliente no comércio a distância (telefone/plataformas multicanais) – 50 horas

Ano letivo 2025/2026

Critérios	Domínios	Pond.	Perfil de Aprendizagens Essenciais	Áreas de competências (PASEO)	Processos de recolha de informação
Conhecimento Resolução de problemas Qualidade da Comunicação	Conceitos e técnicas	40%	O aluno deve ser capaz de: Descrever as funções e competências do técnico de comércio de atendimento ao cliente em venda à distância; Identificar os princípios do comércio eletrónico; Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio à distância; Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais; Identificar os fatores críticos da comunicação comercial por via telefónica ou plataformas multicanais; Reconhece as técnicas de comunicação, verbal e não-verbal, específicas do atendimento à distância; Identifica e aplica regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação online.	A, B, C, D	Teste / Trabalho Apresentação oral
	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
	Realizações Profissionais	30%	O aluno deve ser capaz de: Em contexto real ou simulado, aplicar técnicas de atendimento ao cliente associadas à atividade de técnico de comércio.	C, D, F; D	Trabalho de Prática Simulada

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 17 de setembro de 2025.

Critérios de avaliação – OGE – 10º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 02: Atividade profissional de técnico/a de comércio – 25 horas
 Ano letivo 2025/2026

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: Reconhecer a importância da imagem e postura profissional do/a Técnico/a de Comércio; Identificar a estrutura organizativa e as relações de autoridade e dependência funcional; Distinguir os princípios fundamentais da regulamentação do trabalho; Identificar os direitos e deveres fundamentais dos trabalhadores do setor do comércio..	A, B, C, D	Teste / Trabalho Apresentação oral
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: Em contexto real ou simulado identificar, reconhecer e distinguir características associadas ao perfil do técnico de comércio.	C, D, F; D	Trabalho de Prática Simulada

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 17 de setembro de 2025.

Critérios de avaliação – OGE – 10º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 05: Comunicação e relacionamento interpessoal – 25 horas
 Ano letivo 2025/2026

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: Identificar e caracteriza os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais; Identificar e aplica técnicas de comunicação assertiva; Identificar as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação; Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação; Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação	A, B, C, D	Teste / Trabalho Apresentação oral
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: Em contexto real ou simulado, aplicar técnicas de comunicação associadas à atividade de técnico de comércio.	C, D, F; D	Trabalho de Prática Simulada

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 17 de setembro de 2025.