CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE COMUNICAR EM VENDAS – ENSINO SECUNDÁRIO | CURSOS PROFISSIONAIS
ANO LETIVO 2026/2027

	DOMÍNIOS / DESCRITORES ESPECÍFICOS DA DISCIPLINA [1]	PONDERAÇÃO	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO [2]
DIMENSÃO DOS CONHECIMENTOS E CAPACIDADES	**D1 - Conhecimentos, capacidades e aplicação em contexto profissional** - Conhece os princípios fundamentais da comunicação comercial e utiliza uma linguagem clara, adequada e assertiva; - Analisa situações de comunicação e relacionamento com o cliente, identificando necessidades, motivações e perfis; - Aplica técnicas de comunicação e atendimento, incluindo o atendimento telefónico, adequando as estratégias às diferentes situações profissionais; - Aplica técnicas de negociação, venda e merchandising, adequando-as aos contextos comerciais e às necessidades dos clientes; - Gere situações de insatisfação e reclamação, aplica procedimentos de acompanhamento e serviço pós-venda e utiliza estratégias de fidelização de clientes; - Utiliza ferramentas digitais e mobiliza conhecimentos e procedimentos técnicos em situações práticas e diferentes contextos profissionais, com rigor, autonomia e responsabilidade. **(A, B, C, D, F, G, I)**	70%	Rigor Clareza Pertinência Criatividade Destreza	Simulações em contexto real de trabalho Fichas de trabalho Questões-problema Estudos de caso Projetos Quizzes/questionários Fichas de avaliação Relatórios
	D2 - Comunicação - Pesquisa e seleciona informação relevante, recorrendo a diferentes fontes e ferramentas, de acordo com os objetivos da tarefa e as situações profissionais; - Organiza, trata e interpreta informação de forma lógica e coerente, utilizando tecnologias digitais e aplicações informáticas adequadas; - Comunica oralmente e por escrito, com clareza e rigor, utilizando corretamente a terminologia técnica da atividade comercial; - Elabora e apresenta documentos, relatórios, trabalhos e outros produtos de comunicação, adequados aos objetivos da tarefa; - Adequa a linguagem, os suportes e as formas de comunicação aos objetivos, destinatários e contextos profissionais. **(A, B, C, D, F, I)**	20%	Rigor Clareza Criatividade Expressividade Pertinência	Apresentações orais Trabalhos escritos Relatórios Debates Trabalhos multimodais Sínteses/documentos Produtos de pesquisa Observação direta
DIMENSÃO DAS ATITUDES	**D3 – Relacionamento interpessoal** Cumpre as regras da sala de aula. Participa nas atividades propostas. Evidencia autonomia. Demonstra respeito por si próprio e pelos outros. **(E; F; G; J)**	10%	Responsabilidade Participação Autonomia Respeito	Observação direta. Registos de participação e trabalho colaborativo

DOMÍNIOS	NÍVEIS / DESCRITORES DE DESEMPENHO				
	0 a 4 valores	**5 a 9 valores**	**10 a 13 valores**	**14 a 17 valores**	**18 a 20 valores**
D1 - Conhecimentos, capacidades e aplicação em contexto profissional	Revela dificuldades significativas na compreensão e aplicação das técnicas de comunicação, atendimento e venda, não conseguindo responder adequadamente às situações profissionais propostas.	Revela conhecimentos limitados e dificuldades na aplicação das técnicas de comunicação, atendimento, negociação e venda, necessitando de orientação frequente para responder às situações profissionais.	Aplica os conhecimentos e procedimentos técnicos essenciais em situações frequentes da atividade empresarial, embora revele algumas limitações.	Aplica com correção e autonomia técnicas de comunicação, atendimento, negociação, venda e merchandising, respondendo adequadamente às necessidades dos clientes e gerindo situações de reclamação e pós-venda.	Mobiliza e aplica técnicas de comunicação, atendimento, negociação, venda e merchandising com rigor, autonomia e eficácia, adaptando estratégias a diferentes clientes e situações profissionais e gerindo adequadamente reclamações, fidelização e pós-venda.
D2 - Comunicação	Revela dificuldades significativas na pesquisa, organização e comunicação da informação, utilizando inadequadamente a terminologia técnica e não conseguindo transmitir ideias de forma compreensível.	Pesquisa e comunica informação com dificuldades, apresentando limitações na organização das ideias, na utilização da terminologia técnica e na adequação da comunicação, necessitando de orientação frequente.	Pesquisa, organiza e comunica informação de forma geralmente adequada, utilizando a terminologia técnica essencial e ferramentas de comunicação, elaborando documentos simples, embora apresente algumas limitações.	Pesquisa, organiza e comunica informação com clareza, rigor e correção, utilizando adequadamente a terminologia técnica, as ferramentas digitais e diferentes suportes de comunicação, adaptando a linguagem aos destinatários e às situações profissionais.	Pesquisa, seleciona, organiza, trata e apresenta informação de forma autónoma, rigorosa e crítica, utilizando eficazmente ferramentas digitais e adequando a linguagem, os suportes e os conteúdos aos objetivos, destinatários e contextos profissionais.
D3 – Relacionamento interpessoal	Não revela autonomia nem sentido de responsabilidade. Não participa nem colabora com os colegas.	Raramente revela autonomia e sentido de responsabilidade. Raramente participa e colabora com os colegas.	Nem sempre revela autonomia e sentido de responsabilidade. Nem sempre participa e colabora com os colegas.	Revela autonomia e sentido de responsabilidade. Participa e colabora com os colegas, respeitando as diferentes opiniões.	Revela bastante autonomia e sentido de responsabilidade. Participa e colabora sempre com os colegas, respeitando as diferentes opiniões.

Observações:

1- As letras referem-se às **Áreas de Competências** enunciadas no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória: **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.

2- Os **instrumentos de avaliação** serão adequados aos conteúdos abordados e às características dos alunos. O docente poderá optar por estes ou outros instrumentos de avaliação que melhor se adaptem às necessidades educativas dos alunos, na perspetiva de um processo de ensino e aprendizagem diferenciado.

3- Sistema de Classificação: No ensino secundário a avaliação é expressa na escala de zero a vinte valores. No entanto, na informação intercalar, a avaliação deverá ser apresentada qualitativamente, de acordo com a seguinte correspondência: **Muito Insuficiente** (0 a 4 valores), **Insuficiente** (5 a 9 valores), **Suficiente** (10 a 13 valores), **Bom** (14 a 17 valores) e **Muito Bom** (18 a 20 valores).

A Área Disciplinar de Economia e Contabilidade