

Critérios de avaliação – OGE – 11º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 15.1: Procedimentos administrativos da atividade comercial: Documentação comercial – 25 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 na gestão administrativa; Identificar os tipos de documentação comercial e normas aplicáveis; Aplicar procedimentos de emissão e organização da documentação comercial; Organizar e preencher os documentos de acordo com as diferentes fases da atividade comercial respeitando os circuitos da correspondência numa empresa; Selecionar e utilizar as funcionalidades do sistema informático.	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 conhecer a dinâmica documental do 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 – 11º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 10: Acompanhamento pós-venda – 50 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: Explicitar a importância do serviço pós-venda no serviço ao cliente; Identificar e aplicar os procedimentos do serviço pós-venda, nomeadamente, agendamento de entrega, troca e devoluções de produtos e outras; Identificar e aplicar os procedimentos de receção e encaminhamento para assistência técnica; Identificar e aplicar técnicas de avaliação da satisfação do cliente; Aplicar técnicas de fidelização ao cliente.	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 conhecer a dinâmica do envio e acompanhamento de uma entrega de uma encomenda e apoio ao cliente pós venda.	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 – 11º ano
Curso Profissional – Técnico de Comércio
UFCD 10: Acompanhamento pós-venda – 50 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: Explicitar a importância do serviço pós-venda no serviço ao cliente; Identificar e aplicar os procedimentos do serviço pós-venda, nomeadamente, agendamento de entrega, troca e devoluções de produtos e outras; Identificar e aplicar os procedimentos de receção e encaminhamento para assistência técnica; Identificar e aplicar técnicas de avaliação da satisfação do cliente; Aplicar técnicas de fidelização ao cliente.	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 conhecer a dinâmica do envio e acompanhamento de uma entrega de uma encomenda e apoio ao cliente pós venda.	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.