

**Escola Secundária Martins Sarmento**  
**CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO COMERCIAL**  
**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO**

Domínios / Competências		Ponderação Peso (%)	Perfil de aprendizagens	
			Descritores de desempenho, de acordo com as aprendizagens essenciais	Estratégias de Avaliação
<b>1. Domínio A</b> Saber/Saber Fazer	Competências Técnicas	<b>50 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estuda os produtos e/ou serviços da empresa, caracteriza o tipo de clientes e recolhe informação sobre a concorrência e o mercado em geral, de forma a responder adequadamente às necessidades dos clientes.</li> <li>- Atende e aconselha clientes, tendo em vista a sua fidelização e a satisfação das suas necessidades.</li> <li>- Processa a venda de produtos e/ou serviços, recorrendo a equipamento informático e outros meios disponíveis.</li> <li>- Controla a caixa, procedendo à sua abertura e fecho.</li> <li>- Participa na organização e animação do estabelecimento comercial.</li> <li>- Efetua o controlo quantitativo e qualitativo de produtos do estabelecimento comercial.</li> <li>- Colabora na definição e composição do sortido, apresentando propostas, tendo em conta, nomeadamente a procura dos clientes e a existência de novos produtos e/ou serviços no mercado.</li> <li>- Assegura o serviço pós-venda, recebendo e analisando reclamações com vista à sua resolução, procedendo à troca de produtos e a reembolsos, tratando de devoluções e de outras situações colocadas pelos clientes.</li> <li>- Procede à organização da documentação relativa ao processo de venda.</li> </ul>	<p align="center"><b>Instrumentos e recolha de informação:</b></p>  <p align="center"><b>Grelhas de assiduidade</b>  <b>Ficha de avaliação intermédia</b>  <b>Ficha de avaliação final</b></p> <p align="center">-Produção de vídeos *                      -Produção de textos *                      -Estudos de caso *</p> <p align="center"><b>Relatório de FCT</b></p>
<b>2. Domínio B</b> Saber Ser (relacionamento pessoal, responsabilidade e autonomia) e Compromisso com a formação /serviço	Competências Relacionais	<b>20 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunica de forma clara e assertiva.</li> <li>- Demonstra cordialidade na interação com os colegas de trabalho e com os superiores hierárquicos. Demonstra capacidade para gerir e resolver problemas.</li> <li>- Adota comportamentos responsáveis no local de trabalho.</li> <li>- Possui capacidade de adaptação a novos ambientes de trabalho, novas tarefas, novos horários, e novos procedimentos.</li> <li>- Revela capacidade de realizar tarefas de forma autónoma.</li> <li>- Revela iniciativa na realização das mais variadas tarefas.</li> </ul>	
<b>3. Domínio C</b> Metodologia do trabalho e Compromisso com a formação /serviço	Competências Organizacionais	<b>15 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreende e satisfaz as metodologias de trabalho definidas.</li> <li>- Demonstra capacidade de planificação e organização.</li> <li>- Cumpre o plano de FCT.</li> <li>- É assíduo e pontual.</li> </ul>	

**Nota:** A Formação em Contexto de Trabalho, inclui a elaboração de um ou mais Relatórios de FCT que têm um peso de 15% na avaliação final

**Classificação final da FCT:** CF= 50% Domínio A + 20% domínio B + 15% Domínio C + 15% Relatório de FCT

**Crítérios de classificação do relatório:**

- Apresenta uma introdução onde refere o plano e objetivos da formação.
- Apresenta a identificação do formando e da empresa.
- Contextualiza a formação.
- Descreve as atividades desenvolvidas ao longo da formação.
- Apresenta conclusões e reflete sobre a formação.
- Aplica a estrutura do relatório indicada.
- Respeita os prazos indicados.
- Ortografia e sintaxe.

Crítérios aprovados em Conselho Pedagógico em 28 de julho de 2023

A diretora  
Ana Maria Silva