

## INFORMAÇÃO-PROVA

Prova de Recuperação do Módulo 9 - UFCD de Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes

**Prova Escrita da Fundamentos do Desporto |**

**Ensino Profissional | 2023– Época de Setembro**

12.º Ano de Escolaridade

Duração da Prova: 100 minutos

3 Páginas

---

O presente documento divulga informação relativa à Prova de Recuperação do Módulo 9, da UFCD de Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes, do Ensino Profissional, a realizar na época de avaliação extraordinária de setembro, nomeadamente:

- Objeto de avaliação;
- Caracterização da prova;
- Critérios gerais de classificação;
- Material.

### Objeto de avaliação

A prova tem por referência o *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*, do Ensino Profissional e permite avaliar a aprendizagem passível de avaliação numa prova escrita de duração limitada, nomeadamente:

- Reconhecer a importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços de desporto, bem como da sua correlação.
- Reconhecer a importância das expectativas do cliente quanto à sua satisfação e quanto à qualidade percebida do serviço.
- Identificar as várias dimensões dos serviços desportivos sujeitas à avaliação dos clientes.
- Efectuar recolha de dados de acordo com procedimentos metodológicos de aplicação de questionários de avaliação de programas, atividades e eventos desportivos.
- Tratar e analisar os dados de avaliação recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes.
- Apresentar propostas que visem a melhoria do desempenho da organização e da qualidade do serviço.

### Conteúdos

- Serviços desportivos
  - Características
    - Serviço base
    - Serviços periféricos
  - Importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços

- Qualidade dos serviços
  - Conceito de qualidade
  - Perspectiva do cliente
  - Satisfação dos clientes
  - Fidelização dos clientes
  - Qualidade percebida, necessidades e desejos do consumidor e as expectativas dos clientes / participantes.
- Medição da satisfação dos clientes
  - Dimensões da satisfação dos clientes e satisfação global
  - Dimensões do modelo SERVQUAL
  - Instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes
  - Questionários de avaliação da satisfação dos clientes
  - Técnicas de tratamento dos dados
  - Relatórios de comunicação dos resultados
- Tipos de ações para aumentar o nível de satisfação dos clientes
- Modos de relacionamento com os clientes

### **Caracterização da prova**

A prova inclui itens de seleção (por exemplo, escolha múltipla, associação e verdadeiro/falso) e itens de construção (por exemplo, completamento, resposta curta e resposta estruturada).

### **Critérios gerais de classificação**

A classificação da prova é expressa na escala de 0 a 200 pontos.

A classificação a atribuir a cada resposta resulta da aplicação dos critérios gerais e dos critérios específicos de classificação apresentados para cada item.

As respostas ilegíveis ou que não possam ser claramente identificadas são classificadas com zero pontos.

#### *Itens de Seleção*

As respostas aos itens de seleção são classificadas de forma dicotómica, isto é, a cotação do item só é atribuída às respostas que apresentem de forma inequívoca a opção correta. Todas as outras respostas são classificação com zero pontos.

#### *Itens de Construção*

Nos itens de completamento, de resposta curta e de resposta estruturada, são atribuídas cotações às respostas total ou parcialmente corretas, de acordo com os critérios específicos.

As respostas que contenham elementos contraditórios são classificadas com zero pontos.

**Material**

Para a realização da componente escrita da prova os alunos devem trazer caneta ou esferográfica indelével de tinta azul ou preta.

---

---