



---

**Informação 2019**

---

**Data de aprovação em Conselho Pedagógico:**  
\_\_\_\_\_

---

---

**Prova de Equivalência à Frequência**  
**Gestão de Instalações Desportivas**

---

**Módulo 8**

**Qualidade de Serviços e Satisfação dos  
Clientes**

---

**12.º Ano de Escolaridade**

---

1. Introdução
2. Objeto de avaliação
3. Caracterização da prova
4. Critérios de classificação
5. Material
6. Duração



## Informação 2019

Data de aprovação em Conselho Pedagógico: \_\_\_\_\_

### 1. Introdução

O presente documento visa divulgar as características da Prova de Recuperação Extraordinária, da disciplina de Gestão de Instalações Desportivas – Módulo 8 – Qualidade de Serviços e Satisfação dos Clientes, dos cursos profissionais do ensino secundário, a realizar em setembro de 2019 pelos alunos que não obtiveram aproveitamento ao módulo.

O presente documento dá a conhecer os seguintes aspetos relativos à prova:

- Objeto de avaliação;
- Características e estrutura;
- Critérios de classificação;
- Material;
- Duração.

### 2. Objeto de avaliação

A prova tem por referência o programa da disciplina de Gestão de Instalações Desportivas em vigor, nomeadamente, os seus conteúdos, gerais e específicos, cuja consecução é passível de avaliação numa prova escrita de duração limitada.

A resolução da prova pode implicar a mobilização de aprendizagens inscritas no programa, mas não expressas nesta informação.

A prova permite avaliar o desempenho do aluno no que respeita às competências que decorrem dos objectivos enunciados, bem como no que respeita ao domínio dos conteúdos a elas associados, e que igualmente constam do Programa, entendidos dentro dos limites de aprofundamento científico nele estabelecidos.

Assim, constituem objecto de avaliação, na prova, as aprendizagens a seguir especificadas:

#### Competências:

- 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;



## Informação 2019

Data de aprovação em Conselho Pedagógico: \_\_\_\_\_

- Identificar as várias dimensões dos serviços desportivos sujeitas à avaliação dos clientes;
- Efetuar 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

1. Serviços desportivos
  - 1.1. Características
    - 1.1.1. Serviço base
    - 1.1.2. Serviços periféricos
  - 1.2. Importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços
2. Qualidade dos serviços
  - 2.1. Conceito de qualidade
  - 2.2. Perspetiva do cliente
  - 2.3. Satisfação dos clientes
  - 2.4. Fidelização dos clientes
  - 2.5. Qualidade percebida, necessidades e desejos do consumidor e as expectativas dos clientes / participantes.
3. Medição da satisfação dos clientes
  - 3.1. Dimensões da satisfação dos clientes e satisfação global
  - 3.2. Dimensões do modelo SERVQUAL
  - 3.3. Instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes
  - 3.4. Questionários de avaliação da satisfação dos clientes
  - 3.5. Técnicas de tratamento dos dados
  - 3.6. Relatórios de comunicação dos resultados
4. Tipos de ações para aumentar o nível de satisfação dos clientes



## Informação 2019

Data de aprovação em Conselho Pedagógico: \_\_\_\_\_

5. Tratar e analisar os dados de avaliação recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes
6. Apresentar propostas que visem a melhoria do desempenho da organização e da qualidade do serviço

### Caracterização da prova

A prova apresenta seis grupos de itens.

A prova inclui itens de seleção (de escolha múltipla) e itens de construção.

A sequência dos itens da prova pode não corresponder à sequência dos seus conteúdos.

### Quadro 1 – Valorização dos grupos na prova

Grupo	Cotação (em pontos)
1. Serviços desportivos	20
2. Qualidade dos serviços	20
3. Medição da satisfação dos clientes	40
4. Tipos de ações para aumentar o nível de satisfação dos clientes	40
5. Tratar e analisar os dados de avaliação recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes	40
6. Apresentar propostas que visem a melhoria do desempenho da organização e da qualidade do serviço	40

### 4. Critérios de classificação

A classificação a atribuir a cada resposta resulta da aplicação dos critérios gerais e dos critérios específicos de classificação apresentados para cada item e é expressa em percentagem, podendo ser um número inteiro ou decimal.

As respostas ilegíveis são classificadas com zero pontos.



---

## Informação 2019

---

Data de aprovação em Conselho Pedagógico: \_\_\_\_\_

---

Os critérios de classificação das respostas apresentam-se por níveis de desempenho. A classificação a atribuir traduz a avaliação simultânea das competências específicas da disciplina e das competências de comunicação escrita em língua portuguesa.

A avaliação das competências de comunicação escrita em língua portuguesa contribui para valorizar a classificação atribuída ao desempenho no domínio das competências específicas para a disciplina. Esta valorização corresponde a cerca de 10% da cotação do item. Nos itens de construção, uma resposta correcta deve apresentar:

- Uma redação clara, os conteúdos relevantes de forma completa, articulada e coerente.
- Uma utilização adequada da terminologia.

### 5. Material

O aluno realiza a prova na folha de respostas, apenas podendo usar, como material de escrita, caneta ou esferográfica de tinta indelével, azul ou preta.

Não é permitido o uso de corretor.

### 6. Duração

A prova de exame tem a duração de 90 minutos.