



O Conselho Pedagógico:

___ / ___ / 2019

Informação – Exame de Equivalência à Frequência

Gestão de Programas e Projectos do Desporto

Módulo 10/ 2019

Ensino Secundário – Cursos
Profissionais

1. Introdução

O presente documento visa divulgar as características da prova de exame de equivalência à frequência dos cursos profissionais da disciplina de (GPPD) Gestão de Programas e Projectos do Desporto, módulo 10 – Gestão e Tratamento de Reclamações, a realizar em 2019.

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

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

Importa referir que, nas provas desta disciplina, o grau de exigência decorrente do enunciado dos itens e o grau de aprofundamento evidenciado nos critérios de classificação estão balizados pelo Programa, em adequação ao nível de ensino a que o exame diz respeito.



O Conselho Pedagógico:

___ / ___ / 2019

2. Objeto de avaliação

A prova tem por referência o Programa do Módulo 10 – Gestão e Tratamento de Reclamações, do Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva do Ensino Secundário.

A prova avalia as competências que decorrem quer dos objetivos gerais, quer dos objetivos de aprendizagem expressos em cada uma das unidades letivas, e o domínio dos conteúdos a elas associados, conforme a seguir se especifica.

A) Competências

1. Definir o conceito de reclamação
2. Identificar as tipologias de reclamações
3. Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação
4. Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas
5. Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações
6. Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de actuar
7. Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria
8. Aplicar a legislação relativa à área de reclamações

B) Conteúdos

1. Reclamação
 - 1.1. Definição
 - 1.2. Tipos de reclamação
 - 1.3. Razões de reclamação dos clientes e percepção de sinais de descontentamento
 - 1.4. Modos de comunicação das reclamações
 - 1.5. Etapas de uma reclamação.
2. Sistema de gestão e tratamento das reclamações
 - 2.1. Metodologia base
 - 2.2. Tratamento da Reclamação
 - 2.2.1. Gestão atempada
 - 2.2.2. Tipo de erros a evitar
 - 2.3. Tratamento da informação e plano de melhoria
3. Livro de reclamações



O Conselho Pedagógico:

___ / ___ / 2019

3.1. Legislação aplicável

4. Fidelização dos clientes

4.1. Práticas potenciadoras da satisfação do cliente.

4.2. Comunicação verbal e não-verbal

4.3. Assertividade e empatia

4.4. Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos

4.5. Técnicas para controlar e reduzir conflitos

4.6. Opinião do cliente.

4.7. Argumentação e afirmação

4.8. Gestão do stress em situações de crise

3. Caracterização da prova

A prova apresenta três grupos de itens. Todos os grupos são constituídos por questões de resposta abertas, perfazendo 200 pontos.

A sequência dos itens pode não corresponder à sequência de apresentação das unidades temáticas no Programa do Módulo.

GRUPO I

Questão 1: 10 Pontos

Questão 2: 15 Pontos

Questão 3: 15 Pontos

Questão 4: 20 Pontos

Questão 5: 15 Pontos

Total: 75 Pontos

GRUPO II

Questão 1: 15 Pontos



O Conselho Pedagógico:

___ / ___ / 2019

Questão 2: 15 Pontos

Questão 3 a): 15 Pontos

Questão 4: 15 Pontos

Questão 5: 20 Pontos

Total: 80 Pontos

GRUPO III

Questão 1: 10 Pontos

Questão 2: 15 Pontos

Questão 3: 10 Pontos

Questão 4: 10 Pontos

Total: 45 Pontos

4. Critérios gerais de classificação

Prova escrita

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

Nos itens de seleção, qualquer resposta indicada de forma equívoca, por exemplo, fornecendo mais elementos do que o(s) pedido(s), é classificada com zero pontos.

5. Material autorizado

O examinando apenas pode usar, como material de escrita, caneta ou esferográfica de tinta indelével, azul ou preta.



O Conselho Pedagógico:

____ / ____ / 2019

As respostas são registadas em folha própria, fornecida pelo estabelecimento de ensino (modelo oficial).

Não é permitido o uso de corretor.

6. Duração

A **prova** tem a duração de 90 minutos.