

MATRIZ DA PROVA DE EXAME DE TURISMO - UFCD 3482 – QUALIDADE NO SERVIÇO TURÍSTICO
(Cursos Profissionais - Decreto-Lei n.º 55/2018, de 6 de julho, Portaria n.º 235-A/2018, de 23 de agosto)

Ano Letivo: 2025/2026

Curso Profissional de Técnico de Informação e Animação Turística

Época de dezembro

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS <u>UFCD Nº 3482</u> <u>TURISMO</u>	Grupos	Questões	Tipo de questão	Competências	EM 200
Área 1 – Conceitos de Qualidade no Turismo (questões 1, 3) (págs. 23–24) <ul style="list-style-type: none"> • Qualidade como conceito relativo • Qualidade como conceito dinâmico • Expectativas e necessidades do cliente • Qualidade percebida e qualidade prestada Área 2 – Melhoria Organizacional e Cultura da Qualidade (questões 2,3,4 e 6) (págs. 24–26; 35–36) <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria organizacional e eficiência • Papel dos colaboradores • Papel da gestão de topo • Comunicação e organização interna • Redução de erros e falhas de serviço 	I	1 e 2	Questões de análise técnica	Compreensão de conceitos, aplicação em contexto	60
	II	3	Verdadeiro/Falso com justificação	Interpretação, correção conceptual, fundamentação	30

AEA – Modelo E.5/Cursos Profissionais

Área 3 – Melhoria Contínua (PDCA) e Avaliação da Satisfação (questões 3, 4 e 5)

(págs. 31–35)

- Ciclo de melhoria contínua (PDCA)
- Aplicação prática em serviços turísticos
- Importância da satisfação do cliente
- Métodos de recolha e análise de feedback
- Reclamações como ferramenta de melhoria

III	4, 5 e 6	Casos Práticos	Diagnóstico, tomada de decisão, ação técnica	110

	<p><i>Critérios gerais de correção :</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Duração da prova:</i> 90 minutos• <i>Estrutura da prova:</i> 3 grupos.• <i>Modalidade da prova:</i> teórica <p>- Discurso lógico e estruturado, com uso correto de vocabulário (geral e específico da disciplina) e correção gramatical.</p> <p>- Análise, interpretação e aplicação dos conteúdos.</p> <p>- Identificação de acontecimentos, agentes, instituições e conceitos.</p> <p>- Estabelecimento de relações entre os fatores condicionantes e os diversos aspetos da realidade.</p> <p>- Interpretação de documentos diversos, relacionando-os com os respetivos contextos.</p>
--	---