

## 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

<b>CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS</b> <b>UFCD N.º 3482</b> <b>TURISMO</b>	Grupos	Questões	Tipo de questão	Competências	EM 200
<b>Área 1 – Conceitos de Qualidade no Turismo (questões 1, 3 )</b> (págs. 23–24) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade como conceito relativo</li> <li>• Qualidade como conceito dinâmico</li> <li>• Expectativas e necessidades do cliente</li> <li>• Qualidade percebida e qualidade prestada</li> </ul> <b>Área 2 – Melhoria Organizacional e Cultura da Qualidade (questões 2, 3, 4 e 6)</b> (págs. 24–26; 35–36) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria organizacional e eficiência</li> <li>• Papel dos colaboradores</li> <li>• Papel da gestão de topo</li> <li>• Comunicação e organização interna</li> <li>• Redução de erros e falhas de serviço</li> </ul>	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



AGRUPAMENTO  
DE ESCOLAS DE  
ARGANIL



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

EDUCAÇÃO, CIÊNCIA  
E INOVAÇÃO

**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

AEA – *Modelo E.5/Cursos Profissionais*



Cofinanciado pela  
União Europeia



SELO DE  
CONFORMIDADE  
EQAVET



REPÚBLICA  
PORTUGUESA  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA  
E INOVAÇÃO

2025/2026



AGRUPAMENTO  
DE ESCOLAS DE  
ARGANIL



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

EDUCAÇÃO, CIÊNCIA  
E INOVAÇÃO

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

AEA – *Modelo E.5/Cursos Profissionais*



Cofinanciado pela  
União Europeia



SELO DE  
CONFORMIDADE  
EQAVET



REPÚBLICA  
PORTUGUESA  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA  
E INOVAÇÃO

2025/2026