

Ano Letivo	<b>2014/2015</b>
Disciplina	<b>CEV</b>
Módulo(s)	<b>2</b>
Prova	<b>Escrita</b>
Duração (min)	<b>90</b>

<b>Objeto de avaliação</b>	<b>Características e estrutura da prova</b>	<b>Critérios de Classificação</b>
<p><b>1. Serviços</b></p> <p>1.1-. Noção de serviço</p> <p>1.2-. Características dos serviços</p> <p>1.3-. Tipos de serviços</p> <p><b>2. A gestão de serviços</b></p> <p>2.1 Equilíbrio entre a oferta e a procura</p> <p>2.2. Gestão e importância dos recursos humanos</p> <p>2.4. Comunicação</p> <p><b>3. A qualidade dos serviços</b></p> <p>3.1. Avaliação da qualidade</p> <p>3.2. Satisfação dos clientes</p>	<p><b>Questão 1 – 70 pontos</b></p> <p><b>Questão 2 – 20 pontos</b></p> <p><b>Questão 3 – 20 pontos</b></p> <p><b>Questão 4 – 20 pontos</b></p> <p><b>Questão 5 – 20 pontos</b></p> <p><b>Questão 6 – 50 pontos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicação correta das questões de resposta múltipla</li> <li>- Estrutura adequada das respostas</li> <li>- Justificações adequadas nas respostas descritivas</li> <li>- Interpretação de dados</li> <li>- Apresentação clara dos cálculos e raciocínios</li> <li>- Apresentação da resposta a cada questão de cálculo</li> <li>- Os enganos em cálculos que não alterem significativamente a estrutura e/ou a dificuldade da questão, serão penalizados em 20% da cotação da mesma.</li> <li>- Uso correto de vocabulário técnico.</li> </ul>

**Material autorizado:** Caneta preta ou azul e máquina de calcular.  
Não é permitido o uso de tinta ou fita corretora e lápis.