



Secretaria Regional da Educação e Cultura
Direção Regional da Educação
Escola Básica e Secundária da Povoação



PROFIJ Nível II – Operador de Distribuição

2018/2019

Informação Prova Especial de Avaliação de: 8993 - Serviço de apoio ao cliente

1. Objeto de avaliação

A prova tem por referência o programa da UFCD- 8993 (Serviço de Apoio ao cliente) referente à componente de Formação Tecnológica.

A prova permite avaliar o conhecimento do aluno assim como a sua capacidade de aplicar esse conhecimento na resolução de problemas do quotidiano e em situações que implicam comunicação dos conhecimentos.

2. Características e estrutura (domínios, conteúdos e cotações em pontos)

A prova apresenta entre 10 a 20 itens.

Alguns itens apresentam a informação por meio de diferentes suportes, como, por exemplo, figuras, tabelas, textos, esquemas. A prova inclui itens de seleção (escolha múltipla, associação/correspondência e/ou ordenação) e itens de construção (resposta curta, resposta restrita e/ou resposta extensa). Nos itens de resposta curta, a resposta pode resumir-se, por exemplo, a uma palavra, a uma expressão, a uma frase ou a um número.

Domínios	Conteúdos	Cotações
Atendimento ao cliente	•Atendimento ao cliente	20 pontos
Reclamação de clientes	<ul style="list-style-type: none">• Registo da sugestão ou reclamação<ul style="list-style-type: none">-Encaminhamento ou resolução-Informação ao cliente	20 pontos
Devoluções	<ul style="list-style-type: none">• Pós-venda<ul style="list-style-type: none">-Tratamento de trocas e devoluções<ul style="list-style-type: none">-Troca de artigos-Devoluções-Garantias	50 pontos

Entrega ao domicílio	<ul style="list-style-type: none"> • Entregas ao domicílio <ul style="list-style-type: none"> -Receção do pedido -Registo da entrega 	50 pontos
Atividades de suporte ao balcão de informação	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades de suporte ao balcão de informação • Guarda de objetos 	20 pontos
Faturação	<ul style="list-style-type: none"> • Faturação 	20 pontos
Embrulhos	<ul style="list-style-type: none"> • Embrulhos 	20 pontos

3. Critérios gerais de classificação

Todas as respostas são classificadas através de pontos que correspondem a níveis diferenciados de desempenho, desde o nível considerado máximo ao nível mais baixo.

A pontuação dos diversos itens é variada, de acordo com o seu formato e com o tipo de desempenho previsto, não correspondendo a qualquer hierarquia de importância relativa. Os pontos correspondentes ao nível máximo de desempenho podem não corresponder a uma resposta totalmente correta, assim como os correspondentes ao nível mínimo de desempenho podem não corresponder a uma resposta totalmente incorreta. Em alguns itens, para os pontos a atribuir, são dados exemplos de possíveis respostas.

Erros de ortografia ou linguísticos não devem ser tomados em consideração, a não ser que sejam impeditivos da compreensão da resposta.

Nada sendo indicado em contrário, deverão ser tomados em consideração os erros seguintes:

- Erros derivados do facto de o aluno transcrever mal dados de um item, quer do enunciado, quer durante a sua resolução;
- Erros de utilização da linguagem científica.

A ambiguidade e/ou a ilegitimidade da resposta do ponto de vista gráfico implicam atribuição de 0 (zero) pontos.

Se parte da resposta for suficiente para a atribuição de uma determinada cotação, mas se estiver precedida ou seguida de elementos que contradigam a parte correta, essa parte da resposta não deverá ser considerada para efeito de atribuição de pontos. Nos itens de escolha múltipla, será atribuído 0 (zero) pontos às respostas em que o aluno assinale mais do que uma alternativa de resposta ou em que afirme que nenhuma das opções é correta ou que são todas incorretas. Deve ser atribuída a cotação correta às respostas em que o aluno, mesmo não utilizando o espaço destinado para o efeito, assinale a opção correta, ou resolva de forma inequívoca a questão.

4. Material

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

5. Duração:

A prova tem a duração de 90 (noventa) minutos.