



## Agrupamento de Escolas Joaquim de Araújo – Penafiel



### Matriz do Exame de Recuperação Modular

Ano Letivo 2013/2014

Cursos Profissional de  
Técnico de Ótica Ocular

Disciplina: Atendimento, Comercialização e Gestão  
em Ótica

## Módulo 6: Higiene, Segurança e Qualidade do Serviço

Modalidade: Prova Escrita

Duração: 90 minutos

### Competências visadas:

- Identificar os fatores que afetam a higiene e a segurança.
- Reconhecer a importância da higiene e da segurança na produtividade e qualidade de uma empresa.
- Implementar sistemas de segurança e saúde no trabalho e de gestão da qualidade.
- Aplicar processos de avaliação da satisfação dos clientes.

Conteúdos	Objetivos	Estrutura	Cotações
<p>1. Sistema de Gestão da SST (NP 4397)</p> <p>2. Sistema de Gestão da Qualidade (ISO's 9000 /9001)</p> <p>3. Satisfação dos Clientes</p> <p>-A importância da satisfação dos clientes</p> <p>-Conceito da Satisfação dos clientes</p> <p>-Processos de avaliação da satisfação dos clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar os fatores que afetam a higiene e a segurança.</li><li>• Reconhecer a importância da higiene e da segurança na produtividade e qualidade de uma empresa.</li><li>• Implementar sistemas de segurança e saúde no trabalho e de gestão da qualidade.</li><li>• Aplicar processos de avaliação da satisfação dos clientes.</li></ul>	<p>Grupo único</p> <p>10 Questões de resposta curta e objetiva.</p> <p>Resolução de 1 exercício prático</p>	<p>Teoria – 18 valores</p> <p>Prática – 2 valores</p>