



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

Licenciatura em Gestão e Administração

CURSO

Bancária

ANO LETIVO

2013-2014

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

| | | | |
|---------------------------------|---|--|---------------------------------|
| Unidade Curricular | Gestão da Qualidade nos Serviços Financeiros | | |
| Área Científica | Gestão | | |
| Classificação Curricular | Obrigatória | Ano / Semestre | 2º/2º |
| Créditos ECTS | Horas de trabalho do aluno | Carga horária das sessões de ensino | |
| | | Natureza Coletiva (NC) | Orientação Tutorial (OT) |
| 4 | 108 | 30 T; 15 P | |
| DOCENTES | | CATEGORIA | |
| Responsável | Natércia Maria Ferreira Dos Santos | Professora Adjunta | |
| Teóricas | Natércia Maria Ferreira Dos Santos | Professora Adjunta | |
| Práticas | Natércia Maria Ferreira Dos Santos | Professora Adjunta | |

OBJETIVOS

No final da unidade curricular os alunos devem ter competências para desenvolver e implementar sistemas de garantia ou controlo de Qualidade, para analisar custos da Qualidade e implementar medidas de melhoria dos processos. Com base em alguns conhecimentos anteriores de estatística e numa perspetiva prática da sua aplicação na área do controlo de qualidade os alunos também devem conseguir implementar e analisar sistemas de controlo estatístico do processo.

PROGRAMA PREVISTO

- I. Introdução
 - I.1. Enquadramento histórico da Qualidade
 - I.2. Definições e Conceitos
- II. Gestão da Qualidade
 - II.1. O conceito de Qualidade
 - II.1.1. Modelos de Qualidade
 - II.1.2. Sistemas de Gestão da Qualidade
 - II.1.3. Qualidade Total
 - II.1.4. Normas de garantia da Qualidade
 - II.2. Custos de Obtenção da Qualidade (COQ)
 - II.2.1. *Démarche* COQ

- II.2.2. Indicadores para avaliação dos COQ
- II.2.3. Custos da não-qualidade
- II.3. Formalização de um sistema da Qualidade
 - II.3.1. Normalização
 - II.3.2. Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade
Normas da família ISO 9000
 - II.3.3. Manual da Qualidade
 - II.3.4. Certificação de produtos
 - II.3.5. Acreditação de entidades - Norma ISO 17025
- III. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- IV. Índice de satisfação do cliente

BIBLIOGRAFIA

Pires, A.R., QUALIDADE – Sistemas de Gestão da Qualidade, 3ª Ed., Edições Sílabo, 2007, Lisboa.
 Pinto, A. e Soares, I., Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação, 1ª Ed., Edições Sílabo, 2010, Lisboa.

WEBGRAFIA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

| | |
|---------------------|---|
| Avaliação Contínua | Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica sobre um tema atribuído a cada aluno. O trabalho deve ser entregue, apresentado e discutido nas datas fixadas pelo docente no início do semestre. |
| Avaliação Periódica | |
| Avaliação Final | Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica sobre um tema atribuído a cada aluno. O trabalho deve ser entregue, apresentado e discutido nas datas fixadas pelo docente no início do semestre. |

OBSERVAÇÕES

e.T.E. 04.07.2014

ATA nº 52

Ponto 4 e)

ef

J. Santos.

24/2/2014