



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Curso de Gestão e Administração Bancária  
1º Ciclo

ANO LECTIVO

2014/2015

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

<b>Unidade Curricular</b>	<b>Gestão da Qualidade nos Serviços Financeiros</b>	<b>Código</b>	<b>992521</b>
<b>Área Científica</b>	<b>Gestão</b>		
<b>Tipo</b>	Obrigatória	<b>Ano / Semestre</b>	2º/2º

Créditos ECTS	Horas Totais de Trabalho	Horas de Contacto (HC)						
		T	TP	P	PL	OT	E	Outra
4	108.0	30.0	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Docentes		Categoria	Nº de HC
Responsável	Jorge Manuel Marques Simões	Professor Adjunto	
Teóricas	Bruno Miguel da Silva Valada	Equiparado Assistente 1º Triénio	30
Teórico-Práticas			
Práticas	Bruno Miguel da Silva Valada	Equiparado Assistente 1º Triénio	15
Prática Laboratorial			
Orientação Tutorial			
Estágio			

**Objectivos de Aprendizagem**

- Integrar organizações que adoptaram a GQT e melhorar continuamente sistemas de Gestão da Qualidade. - Conceber um Sistema de Qualidade respondendo aos requisitos

da norma ISO 9001:2008.

### Conteúdos Programáticos

1. Definições e evolução do conceito Qualidade; 2. Os gurus da Qualidade. 3. Sistema Português Qualidade. 4. A abordagem por processos e requisitos da norma ISO 9001:2008. Processo de candidatura à certificação do SGQ. A documentação do SGQ. 5. As auditorias do SGQ. 6. As 7 ferramentas clássicas; métodos de resolução de problemas (PDCA); benchmarking; 6. Os custos da Qualidade.

### Coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos

Os conteúdos programáticos da unidade curricular em questão têm como objetivo que os alunos obtenham a capacidade de aplicar as ferramentas clássicas na análise e gestão da qualidade em organizações de serviços

### Metodologias de ensino

Orientação tutorial com análise de exemplos práticos.

### Coerência das metodologias de ensino com os objectivos

Disponibilização das apresentações elaboradas pelo docente com todos os conteúdos programáticos incluídos no programa da disciplina; Realização de casos práticos

### Metodologias de avaliação

Prova escrita

### Pré requisitos

Não aplicável

### Bibliografia principal

- Pires, A. (2004). *Qualidade - Sistemas de Gestão de Qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo
- Gryna, F. e Juran, J. (1988). *Juran's Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill
- Soares, I. e Pinto, A. (2010). *Sistemas de gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*. Lisboa: Edições Sílabo

### Software

### Observações

Docente(s)

Diretor de Curso

