



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR  
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

**CURSO** Gestão e Administração Bancária

**ANO LECTIVO** 2011/2012

**FICHA DA UNIDADE CURRICULAR**

**Unidade Curricular** Gestão da Qualidade nos Serviços Financeiros

**Área Científica** Gestão

**Classificação curricular** Obrigatória Ano / Semestre 2.º/2.º

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
4	108	T - 30; P - 15	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Teóricas	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Teórico-Práticas		
Práticas	Isabel Maria Neves Monteiro F. Santos	Professor Adjunto
Prático-Laboratorial		

**OBJECTIVOS**

Esta unidade curricular tem como objectivo dotar os alunos com as competências necessárias para:

- Integrar organizações que adoptaram a GQT e melhorar continuamente sistemas de Gestão da Qualidade.
- Desenvolver capacidades de comunicação, motivação e trabalho em equipa essenciais à GQT e a modelos de auto-avaliação.
- Conceber um Sistema de Qualidade respondendo aos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000.
- Resolver problemas de uma forma estruturada recorrendo a ferramentas adequadas para o efeito.
- Lidar com outros referenciais normativos como: sistemas de gestão ambiental, sistemas de gestão da responsabilidade social das organizações e sistema de gestão da investigação, desenvolvimento e inovação.

**PROGRAMA PREVISTO**

1. **Introdução:** Conceito e definições de Qualidade; evolução da Qualidade, os gurus da Qualidade.



2. **A Qualidade em Portugal:** O Sistema Português da Qualidade (SPQ); os subsistemas da normalização, metrologia e qualificação.
3. **Sistema de Gestão da Qualidade:** As normas da família ISO 9000. A abordagem por processos e requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008. Processo de candidatura à certificação do SGQ. A documentação do SGQ (NP 4433:2005).
4. **Introdução à Avaliação de Sistemas:** Técnicas de auditoria (NP EN ISO 19011:2003).
5. **Ferramentas da Qualidade:** As 7 ferramentas clássicas; métodos de resolução de problemas (PDCA); benchmarking e SERVQUAL.
6. **Os custos da Qualidade:** Prevenção, avaliação, falhas internas e externas; qualidade e produtividade.
7. **Gestão pela Qualidade Total:** Princípios organizacionais (liderança, comunicação, formação, delegação de responsabilidades e trabalho em equipa); modelos de auto-avaliação de desempenho (EFQM e Malcolm Baldrige).
8. **Outros referenciais:** Sistemas de Gestão Ambiental (NP EN ISO 14001:2006); Sistemas de Gestão da Responsabilidade Social das Empresas (SA 8000:2001); Sistemas de Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação (NP 4456/4457/4458:2007).

## BIBLIOGRAFIA

### Bibliografia base

- PINTO, Abel e SOARES, Iolanda (2010); *Sistemas de gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*; 1.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- PIRES, A. Ramos (2004); *Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade*; 3.ª edição; Lisboa; Edições Sílabo
- Textos de apoio disponibilizados pelo docente

### Normas

- NP EN ISO 9000:2005
- NP EN ISO 9001:2008
- NP 4433:2005

### Outras fontes

- BEATO, Valério (s/ data); *Qualidade com Fanatismo*; Porto; Rés Editora
- BERNILLON, A. e CÉRUTTI (1992); *A Qualidade Total – implementação e gestão*; Lisboa; Lidel - Edições Técnicas
- CROSBY, Philip B. (1979); *Quality is Free*; New York; Mcgraw-Hill, Inc
- CRUZ, Carlos V. e CARVALHO, Oscar; (1998); *Qualidade – uma filosofia de gestão*; 3.ª edição; Lisboa; Texto Editora
- GANHÃO, Fernando Nogueira e PEREIRA, Artur (1992); *A Gestão da Qualidade*; 1.ª edição; Lisboa; Editorial Presença
- ISHIKAWA, Kaoru (1985); *What is Total Quality Control? The Japanese Way*; London; Prentice-Hall, Inc.



- JURAN, J. M. e GRAYNA, Frank M.(1988); *Juran's Quality Control Handbook*; 4.ª edição; New York; McGraw-Hill, Inc.
- JURAN, J. M. e GRAYNA, Frank M.(1993); *Quality Planning and Analysis*; 3.ª edição; New York; McGraw-Hill, Inc
- KOLARIK, William J. (1995); *Creating Quality – concepts, systems, strategies and tools*; McGraw-Hill, Inc.
- MACDONALD, John (1994); *A Gestão da Qualidade Total com Sucesso*; 1.ª edição; Lisboa; Editorial Presença
- PEACH, Robert W., ed. (1997); *The ISO 9000 Handbook*; 3.ª edição; McGraw-Hill
- SOIN, Sarv Singh (1992); *Total Quality Control Essentials*; New York; McGraw-Hill, Inc.
- Artigos e textos de revistas cuja temática seja qualidade

#### WEBGRAFIA

- [www.aec.es](http://www.aec.es) (Asociación Española para la Calidad)
- [www.apq.pt](http://www.apq.pt) (Associação Portuguesa para a Qualidade)
- [www.asq.org](http://www.asq.org) (American Society for Quality)
- [www.efqm.org](http://www.efqm.org) (European Foundation for Quality Management)
- [www.emerald-library.com](http://www.emerald-library.com) (base de dados que permite o acesso a artigos publicados em revistas internacionais importantes)
- [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org) (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad)
- [www.ipq.pt](http://www.ipq.pt) (Instituto Português da Qualidade)
- [www.iso.org](http://www.iso.org) (International Organization for Standardization)
- [www.qnet.pt](http://www.qnet.pt) (sítio nacional de informação sobre Qualidade, Ambiente e Segurança)

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	<p>Para integrarem a avaliação contínua é condição a presença, no mínimo, em <b>2/3 das aulas leccionadas</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalho prático – 25 %</li> <li>▪ Trabalhos teórico-prático com apresentação oral – 25 %</li> <li>▪ Frequência/teste – 50 %</li> </ul> <p>Dispensam de exame os alunos cuja média dos trabalhos, frequência/teste seja superior ou igual a <b>10</b> valores.</p> <p>OBS: Para dispensa de exame é condição ter, no mínimo, <b>6 valores</b> na frequência/teste.</p> <p>Os alunos não dispensados de exame, ou seja, admitidos a exame, enquadrar-se-ão no sistema de avaliação final.</p>
--------------------	--

Avaliação Periódica	
Avaliação Final	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalho prático ou teórico-prático com apresentação oral – 25 %</li> <li>▪ Exame (Ép. Normal/ Recurso / ép. especial) – 75 %</li> </ul> <p>O exame incide sobre todos os pontos do programa.</p> <p>Os alunos que optem pela avaliação contínua devem informar o docente do trabalho que pretendem efectuar até à última semana de Março.</p> <p>São aprovados em exame os alunos cuja média ponderada do trabalho e exame seja superior ou igual a 10 valores.</p> <p>OBS: Para aprovação no exame é condição ter, no mínimo, <b>7 valores</b>.</p>

**OBSERVAÇÕES**

Os temas e datas do trabalho teórico-prático serão debatidos na 1.ª semana de aulas e colocados na reprografia.  
 Só é permitida a utilização de computadores na sala quando tal for solicitado pelo docente.

**HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL**

Dia	Horário	Local
-----	---------	-------

*Mateus?*