



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO Gestão e Administração Bancária

ANO LECTIVO 2012/2013

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.

