

### **Gestão da Qualidade no Setor Financeiro**

#### **Objetivos Gerais**

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos sobre os a temática da gestão da qualidade aplicada ao setor financeiro, permitindo a aquisição de competências que lhes vão permitir desenvolver e organizar um procedimento para a implementação de um SGQ.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste curso os formandos ficaram aptos a:

- Compreender o conceito de qualidade;
- Conhecer a importância da implementação de um SGQ;
- Saber os passos a dar para a implementação de um processo de certificação;
- Gerir processos da qualidade no setor financeiro.

#### **Destinatários**

Este curso destina-se a Diretores, Administradores, Gestão de Topo, Coordenadores, Técnicos Superiores e todos os envolvidos na implementação de um processo de Qualidade.

#### **Carga Horária 8 Horas**

#### **Conteúdos**

##### **Módulo I – Conceitos Introdutórios**

- ✓ O que é a qualidade;
- ✓ O controlo da qualidade.

##### **Módulo II – O Processo de Gestão da Qualidade e Certificação**

- ✓ A norma ISO 9001;
- ✓ Passos da certificação de uma empresa;
- ✓ Verificação e controlo do trabalho produzido;
- ✓ As auditorias.

##### **Módulo III – O SGQ no Setor Financeiro**

- ✓ A gestão de processos;
- ✓ Gestão de processos no setor financeiro;
- ✓ A gestão de processos no setor financeiro com auxílio de parceiros;