

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Experiências de Consumo .....	CSH	SEM	156	T: 8; TP: 15; PL: 10; TC: 8; S: 2; OT: 2	6	
Marketing Relacional .....	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 14; PL: 9; TC: 9; S: 2; OT: 2	6	
Design e Inovação .....	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 13; PL: 10; TC: 9; S: 2; OT: 2	6	

## 2.º Semestre

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Value Scorecard .....	ECG	SEM	156	T: 12; TP: 16; PL: 12; TC: 13; S: 5; OT: 2	6	
Customer Care .....	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 12; PL: 10; TC: 9; S: 3; OT: 2	6	
Sistemas de Análise e Apoio à Decisão .....	MEQ	SEM	156	T: 7; TP: 12; PL: 8; TC: 14; S: 2; OT: 2	6	
Desenho de Projecto .....	CSH	SEM	312	T: 10; TP: 15; PL: 8; TC: 6; S: 4; OT: 2	12	

## 3.º Semestre

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Organizações sem Fins Lucrativos .....	MKT	SEM	468	T: 20; TP: 20; TC: 8; S: 10; OT: 2	18	Optativa
Business-to-Business .....	MKT	SEM	468	T: 19; TP: 19; TC: 9; S: 9; OT: 4	18	Optativa
Business-to-Consumer .....	MKT	SEM	468	T: 22; TP: 22; TC: 10; S: 4; OT: 2	18	Optativa
Hospitality & Tourism .....	MKT	SEM	468	T: 22; TP: 22; TC: 10; S: 4; OT: 2	18	Optativa
Dissertação/Projecto Profissional/Estágio profissional — Imersão Experiencial.	MKT	SEM	312	TC: 20; S: 5; OT: 5	12	

## 4.º Semestre

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Dissertação/Projecto Profissional/Estágio profissional.	MKT	SEM	780	T: 10; S: 5; OT: 15	30	

202957168

## Despacho n.º 3924/2010

Em cumprimento do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 73.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de Março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de Junho, determino a publicação, na 2.ª série do *Diário da República*, da caracterização e respectivo plano de estudos do ciclo de estudos conducente ao grau de mestre em Gestão de Serviços de Clientes, a funcionar no Instituto Português de Administração de Marketing de Aveiro, reconhecido de interesse público, ao abrigo do disposto no Estatuto do Ensino Superior Particular e Cooperativo (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 271/89, de 19 de Agosto), pela Portaria n.º 1246/2001, de 29 de Outubro, cuja entidade instituidora é a ENSIGEST — Gestão de Estabelecimentos de Ensino, S. A., conforme anexo, cuja autorização de funcionamento foi concedida por despacho de 11 de Agosto de 2009 do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

25 de Fevereiro de 2010 — O Presidente do Conselho de Administração, *Gonçalo Nuno Caetano Alves*.

**Estrutura e Plano de Estudos do Curso de Mestrado em Gestão de Serviços de Clientes do IPAM — Instituto Português de Administração de Marketing de Aveiro**

1 — Estabelecimento de ensino: Instituto Português de Administração de Marketing de Aveiro

2 — Curso: Gestão de Serviços de Clientes

3 — Grau: Mestre

4 — Número de créditos, segundo o sistema europeu de transferência de créditos, necessários à obtenção do grau ou diploma: 120 ECTS

5 — Duração normal do curso: 2 anos (4 semestres)

6 — Áreas científicas e Créditos que devem ser reunidos para obtenção do Grau ou Diploma:

## QUADRO N.º 1

Área científica	Sigla	Créditos	
		Obrigatórios	Optativos
Marketing .....	MKT	72	18
Economia e Gestão .....	ECG	6	
Ciências Sociais e Humanas .....	CSH	18	
Métodos Quantitativos .....	MEQ	6	
<i>Total</i> .....		102	18 (a)

(a) A escolher uma das quatro unidades curriculares optativas.

7 — Plano de Estudos:

**Instituto Português de Administração de Marketing de Aveiro****Gestão de Serviços de Clientes****Grau de Mestre****1.º Semestre**

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Desenho e Operações de Serviço . . . . .	MKT	SEM	156	PL: 40; S: 5	6	
Medidas e Melhoria de Desempenho de Serviço . . . . .	MKT	SEM	156	T: 10; TP: 16; PL: 14; TC: 12; S: 6; OT: 2	6	
Experiências de Consumo . . . . .	CSH	SEM	156	T: 8; TP: 15; PL: 10; TC: 8; S: 2; OT: 2	6	
Marketing Relacional . . . . .	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 14; PL: 9; TC: 9; S: 2; OT: 2	6	
Design e Inovação . . . . .	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 13; PL: 10; TC: 9; S: 2; OT: 2	6	

**2.º Semestre**

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Value Scorecard . . . . .	ECG	SEM	156	T: 12; TP: 16; PL: 12; TC: 13; S: 5; OT: 2	6	
Customer Care . . . . .	MKT	SEM	156	T: 9; TP: 12; PL: 10; TC: 9; S: 3; OT: 2	6	
Sistemas de Análise e Apoio à Decisão	MEQ	SEM	156	T: 7; TP: 12; PL: 8; TC: 14; S: 2; OT: 2	6	
Desenho de Projecto . . . . .	CSH	SEM	312	T: 10; TP: 15; PL: 8; TC: 6; S: 4; OT: 2	12	

**3.º Semestre**

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Organizações sem Fins Lucrativos . . . . .	MKT	SEM	468	T: 20; TP: 20; TC: 8; S: 10; OT: 2	18	Optativa.
Business-to-Business . . . . .	MKT	SEM	468	T: 19; TP: 19; TC: 9; S: 9; OT: 4	18	Optativa.
Business-to-Consumer . . . . .	MKT	SEM	468	T: 22; TP: 22; TC: 10; S: 4; OT: 2	18	Optativa.
Hospitality & Tourism . . . . .	MKT	SEM	468	T: 22; TP: 22; TC: 10; S: 4; OT: 2	18	Optativa.
Dissertação/Projecto Profissional/Estágio profissional — Imersão Experiencial	MKT	SEM	312	TC: 20; S: 5; OT: 5	12	

**4.º Semestre**

Unidades curriculares (1)	Área científica (2)	Tipo (3)	Tempo de trabalho (horas)		Créditos (6)	Observações (7)
			Total (4)	Contacto (5)		
Dissertação/Projecto Profissional/Estágio profissional . . . . .	MKT	SEM	780	T: 10; S: 5; OT: 15	30	

202957079

**UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA****Regulamento n.º 165/2010**

Para cumprimento do Artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de Março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 107/2008, de 25 de Junho, procede-se à publicação das Normas regulamentares do mestrado na Universidade Fernando Pessoa.

17 de Fevereiro de 2010. — O Reitor, *Salvato Vila Verde Pires Trigo*.

**Normas Regulamentares do Mestrado na Universidade Fernando Pessoa****Artigo 1.º****Grau de mestre**

1 — O grau de mestre é conferido após:

- Frequência e aprovação nas unidades curriculares do plano de estudos do respectivo curso de especialização;
- Apresentação, discussão e aprovação da dissertação de mestrado.