

# Sessão de Informação

---

## A QUALIDADE NO SECTOR SOCIAL

### Introdução

A Qualidade no Sector Social é uma sessão de informação da ENTRAJUDA dirigida a Dirigentes e Directores Gerais de Instituições de Solidariedade Social que pretendam conhecer melhor o processo de Implementação do Sistema de Qualificação das Respostas Sociais e as questões que se levantam na Certificação de Qualidade e que estejam interessados em frequentar o Programa de Qualidade – Respostas Sociais que a ENTRAJUDA vai promover.

O Programa de Qualidade – Respostas Sociais é um programa de formação teórico-prático de 40 horas, que decorrerá em 10 sessões a realizar entre Março e Junho de 2011. No final, os participantes deverão ser capazes de implementar nas suas Instituições os principais processos exigidos para a obtenção da Certificação da Qualidade das Respostas Sociais. A participação na Sessão de Informação é obrigatória para a frequência do Programa.

### Destinatários

Dirigentes e Directores Gerais de Instituições de Solidariedade Social.

**Duração** | 4 Horas

**Data e Horário** | 23 ou 24 de Fevereiro de 2011, das 09h30 às 13h30

### Local

AUDITÓRIO JOSÉ VAZ PINTO

Banco Alimentar contra a Fome de Lisboa

Estação de Alcântara-Terra, Armz. 1 – Av. de Ceuta

1350-125 Lisboa

**Formador** | Eng.º Óscar Lopes de Carvalho

Engenheiro Químico pelo IST, desde cedo se dedicou à Qualidade nas suas várias vertentes. Foi Director da Qualidade, Auditor de processos de certificação da Qualidade e Consultor para a Gestão da Qualidade e Reengenharia de Processos em várias empresas e grupos empresariais.

É Sócio Gerente da COM Q Consulting – Consultoria de Gestão e a sua vasta experiência levou-o também à Formação, para a qual contribui enquanto Autor, Professor e Orador em eventos de formação especializados.

**N.º Máximo de Participantes** | 45

Estação de Alcântara-Terra, Armz. 1 – Av. de Ceuta 1350-353 Lisboa  
Telefone: 213 620 417 | Fax: 213 622 360 | [formacao@entrajuda.pt](mailto:formacao@entrajuda.pt)

**Metodologia** | Activa Demonstrativa e Activa Participativa

**Programa da Sessão de Informação e Oradores**

1. O que é o Sistema de Qualificação das Respostas Sociais? | RUI BOTELHO -ENTRAJUDA

- Objectivos
- Níveis de Qualificação

2. O que é necessário fazer? | ÓSCAR CARVALHO

- As bases de um Sistema de Gestão da Qualidade
  - Abordagem por Processos
  - Estrutura documental – Manual da Qualidade, Procedimentos, Instruções
- Os Critérios do Modelo
  - Liderança Planeamento e Estratégia - Responsabilidade da Direcção
  - Gestão das Pessoas, Recursos e Parcerias
  - Processos Chave – Realização do Serviço

- *Coffee break* -

3. Como é que a ENTRAJUDA pode ajudar? | KAREN FRISCH - ENTRAJUDA

- Apresentação das sessões
- Condições de Acesso

ÓSCAR CARVALHO

**Informações** | Elsa Velez ♦ Fernanda Barbosa ♦ Mónica Carvalho

ENTRAJUDA – Apoio a Instituições de Solidariedade Social

Telefone: 213 620 417 | Fax: 213 622 360

Área de Formação - [formacao@entrajuda.pt](mailto:formacao@entrajuda.pt)