

Gestão da Qualidade II - Normas e Ferramentas da Qualidade**ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Aprofundar as competências técnicas dos participantes que de uma forma autónoma ou sob orientação pretendam melhorar a sua capacidade de gestão, com foco particular na implementação e gestão do Sistema de Gestão da Qualidade.

A quem se destina

Dirigentes e outros responsáveis pela gestão de organizações da economia social que tenham participado na Formação Gestão da Qualidade da Entrajuda ou que desempenhem funções nas áreas da Gestão da Qualidade das organizações.

Data: 5 e 7 de dezembro 2023**Taxa de Inscrição:****Horário: 09h30-12h30 (6 horas no total)****20 EUR por participante****Local: Online via Plataforma Zoom****FORMADOR****FRANCISCO MELO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO (APCER)****OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM**

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Conhecer e implementar os princípios de gestão da qualidade na sua articulação com o SGQ.
- Associar as diferentes etapas da conceção do SGQ e as suas cláusulas e sub cláusulas.
- Construir uma matriz de riscos/oportunidades e planejar ações para os mitigar.
- Alinhar os processos do SGQ com as normas de referência.
- Implementar diferentes ferramentas de Gestão da Qualidade.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Referenciais normativos e a resposta do SGQ.

- Construção e definição dos processos do SGQ.
- A integração e articulação dos diferentes referenciais e a resposta dos processos do SGQ.

Metodologias de análise da organização e do contexto

- Fatores internos e externos que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
- Pensamento baseado em risco e o contexto da organização.
- Conceção e implementação de ações para tratamento de questões internas e externas e sua associação aos riscos identificados.

Identificação de riscos / oportunidades e planeamento de ações para os mitigar

- Riscos e oportunidades, que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
- Planeamento de ações para mitigar os riscos e oportunidades.

Metodologias de construção e definição de objetivos, indicadores e metas

- Objetivos do SGQ em função da estratégia definida. Metodologia de controlo de objetivos, indicadores e metas.

Focalização no Cliente

- Planos individuais de clientes. Aspetos a considerar na elaboração e monitorização dos planos individuais dos clientes.
- Metodologias e ferramentas de medição, análise e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Medição, análise e melhoria dos resultados do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Construção e definição dos Planos de Ações Corretivas (PAC).

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

MODELO DE ENSINO

À distância – Sessões Síncronas

METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativos e ativo.

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.