

**Noções de Gestão da Qualidade****ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Dotar, complementar e/ou aprofundar as competências técnicas dos participantes que de uma forma autónoma ou sob orientação pretendam melhorar a sua capacidade de gestão.

**A quem se destina**

Dirigentes e outros responsáveis pela gestão de organizações da economia social.

**Data: 4 e 5 Abril 23**

**Horário: 09h30-12h30 (6 horas no total)**

**Taxa de Inscrição:  
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:

- Descrever os conceitos e os princípios de gestão da qualidade.
- Descrever os fatores que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
- Identificar riscos/oportunidades e saber planejar ações para os mitigar.
- Identificar e definir os processos do SGQ.
- Identificar as metodologias de medição e monitorização utilizadas num SGQ.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

Sistemas de Gestão da Qualidade /Sistemas da qualidade e referenciais associados

- Conceito de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade.
- Outros conceitos relevantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Referenciais existentes de gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.

Contexto da organização e estratégia

- Fatores internos e externos que podem influenciar a qualidade do serviço prestado.
- Potenciais influências do contexto, na missão, visão, estratégia e âmbito do sistema de gestão.

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.

Identificação de processos e definição dos processos do SGQ

- Como identificar processos. Os processos e o seu valor acrescentado.

Metodologias de medição e monitorização - 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. Aspectos a considerar na elaboração e monitorização dos planos individuais dos clientes.

Competências, níveis de responsabilidade e autoridade vs tarefas

- Requisitos mínimos para o desempenho da função. Levantamento das necessidades de formação.
- Avaliação da eficácia da formação.
- Identificação dos níveis de responsabilidade e autoridade, em função da descentralização definida e desejada pela entidade.

**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.