

**ÁREA DE GESTÃO**  
**ENTRAJUDA- FORMA REGULAR**

## **GESTÃO DA QUALIDADE II - NORMAS E FERRAMENTAS DA QUALIDADE**

### **OBJETIVOS 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 clausulas e sub clausulas.
- Construir uma matriz de riscos/oportunidades e planear ações para os mitigar;
- Alinhar os processos do SGQ com as normas de referência;
- Implementar diferentes ferramentas de Gestão da Qualidade.

### **MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização/ aperfeiçoamento.

### **MODELO DE ENSINO**

À distância – Sessões Síncronas.

### **Formador**

Francisco Melo | Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

### **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.

- |                                                                                      |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | 19 e 20 de novembro de 2025             |
|  | 14h30-17h30 (6 horas no total)          |
|  | Online: via Plataforma Zoom             |
|  | Taxa de Inscrição: 20€ participante     |
|  | <b><u>Inscrições até 12/11/2025</u></b> |

# CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Referenciais normativas 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).

# 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:** Realizada através da análise do perfil dos formandos.

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO:** Realizada através de um questionário de satisfação, no qual os formandos poderão expressar a sua opinião e sugerir propostas melhorias.

**CERTIFICADOS:** A ENTRAJUDA é uma entidade certificada pela DGERT, pelo que será emitido certificado de frequência através da plataforma SIGO. Para efeitos de certificação, é obrigatório que os formandos se identifiquem no Zoom com o formato Nome da Instituição | Nome e Apelido e mantenham a câmara ligada durante toda a formação.

