

## ÁREA DE GESTÃO DA QUALIDADE E OPERAÇÕES

ENTRAJUDA- FORMA

# GESTÃO DA QUALIDADE I - NOÇÕES BÁSICAS

## OBJETIVOS 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.

## MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/ aperfeiçoamento.

## MODELO DE ENSINO

À distância – Sessões Síncronas.

## Formador

Francisco Melo | Associação Portuguesa de Certificação (APCER).

## 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.



7 e 9 de julho de 2026



14h30-17h30 (6 horas no total)



Online: via Plataforma Zoom



Taxa de Inscrição: 25€ participante



**Inscrições até 30/06/2026**

# CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

## Sistemas de Gestão da Qualidade e referenciais associados

- Conceito de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão da Qualidade.
- Outros conceitos relevantes associados ao SGQ.
- Referenciais de Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.

## Contexto da organização e estratégia

- Fatores internos e externos que influenciam a qualidade do serviço prestado.
- Impacto do contexto na missão, visão, estratégia e âmbito do SGQ.

## Identificação de riscos/oportunidades e planeamento de ações

- Riscos e oportunidades que influenciam a qualidade do serviço prestado.
- Planeamento de ações para mitigação.

## Identificação e definição de processos do SGQ

- Identificação de processos e análise do seu valor acrescentado.

## Medição e monitorização – objetivos, indicadores e metas

- Definição de objetivos do SGQ alinhados com a estratégia.
- Metodologias de controlo através de indicadores e metas.

## Focalização no cliente

- Elaboração e monitorização de planos individuais de clientes.

## Competências, responsabilidades e autoridade

- Requisitos para o desempenho da função.
- Levantamento de necessidades de formação e avaliação da sua eficácia.
- Definição de responsabilidades e níveis de autoridade.

# 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.

