

ÁREA DE GESTÃO

ENTRAJUDA- FORMA REGULAR

GESTÃO DA QUALIDADE II - NORMAS E FERRAMENTAS DA QUALIDADE 2026

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 cláusulas e sub cláusulas.
- 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 responsáveis pela gestão de organizações da economia social que tenham frequentado a formação “Gestão da Qualidade I – Noções Básicas” da ENTRAJUDA ou que exerçam funções na área da Gestão da Qualidade.



30 de setembro e
2 de outubro de 2026



9h30-12h30 (6 horas no total)



Online: via Plataforma Zoom



Taxa de Inscrição: 25€ participante



Inscrições até 22/09/2026

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

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).

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.

