

## FORMADORA

Dra. Susana Monteiro, licenciada em Sociologia e Planeamento. Possui uma pós-graduação em Desenvolvimento, Diversidades Locais e Desafios Mundiais pelo ISCTE. Exerce funções de formadora externa nas áreas de planeamento, gestão e avaliação de projectos de intervenção social. É, ainda, responsável pela implementação e gestão de programas e projectos de intervenção social.

## DESTINATÁRIOS

Técnicos Superiores e/ou dirigentes de Entidades de Solidariedade Social

## PRÉ-REQUISITOS

Pertencer aos quadros ou direcções de entidades de solidariedade social;

Possuir experiência profissional na área da intervenção social;

Reconhecer a importância da organização e gestão da qualidade para a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

## METODOLOGIA

A metodologia será activa e referenciada a conteúdos teóricos de suporte garantidos pela formadora e, na medida do possível, irá incluir a realização de simulações e/ou exercícios práticos de aplicação dos conteúdos teóricos transmitidos.

**MODALIDADE DA FORMAÇÃO** Contínua/ de actualização

**N.º PARTICIPANTES** 20

**PRAZO DE INSCRIÇÃO** 5 de Setembro de 2007

**DATAS** 10, 11, 19 e 20 de Setembro de 2007

**DURAÇÃO** 24 horas (6 horas/dia)

**HORÁRIO** 09h30 - 12h30 / 14h00 - 17h00

**LOCAL** Delegação Regional de Leiria do Instituto Português da Juventude

## ORGANIZAÇÃO



Núcleo Distrital de Leiria

Rua Capitão Mouzinho de Albuquerque, 107,  
1.º Dto.

2400-194 Leiria

Telefone: 244 837 228

Fax: 244 837 229

E-mail: leiria@reapn.org



## APOIO



**INSTITUTO PORTUGUÊS DA JUVENTUDE**

## ACÇÃO DE FORMAÇÃO

# Organização e Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais

10, 11, 19 e 20 de Setembro de 2007  
Instituto Português da Juventude  
Leiria

# Organização e Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais

## FINALIDADE

Contribuir para a melhoria das competências dos técnicos superiores e/ou dirigentes de entidades de solidariedade social nos domínios da organização e gestão da qualidade nas respostas sociais.

## OBJECTIVOS GERAIS

Da finalidade exposta, resultam como objectivos da acção de formação:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da qualidade;
- Conhecer a “família” das normas ISO 9000, bem como o modelo de excelência EFQM e a CAF;
- Conhecer as ferramentas clássicas da qualidade;
- Recensar a documentação essencial da qualidade;
- Proceder a uma análise exaustiva e crítica dos referenciais de avaliação da qualidade para respostas sociais (propostas da Segurança Social);
- Identificar a missão, visão, objectivos estratégicos e processos-chave de organizações com as valências de **Serviço de Apoio Domiciliário, Lar para Idosos, Creche, Jardim-de-infância e Centro de Dia** (caso prático).

## PROGRAMA

### A. ABERTURA

- a. Acolhimento dos formandos e apresentação do programa;
- b. Levantamento das expectativas do formando relativamente à formação;
- c. Balanço de Competências inicial;
- d. Consensualização sobre as regras de funcionamento do grupo de formandos.

### B. ORGANIZAÇÃO DA QUALIDADE

- a. Os conceitos da qualidade e sua evolução histórica;
  - b. Os princípios da qualidade;
  - c. O ciclo PDCA;
  - d. Os referenciais da qualidade (ISO, EFQM, CAF, ...);
  - e. Estudo e análise dos requisitos da norma NP EN ISO 9001;
  - f. A documentação do sistema da qualidade;
- Entidades portuguesas e estrangeiras associadas à qualidade.

### C. GESTÃO DA QUALIDADE POR PROCESSOS

- a. O conceito de processo;
- b. Classificação dos processos;
- c. Controlo dos processos;
- d. Documentação dos processos;
- e. Mapeamento dos processos;
- f. Objectivos e indicadores;
- g. Simbologia e recomendações para elaborar fluxogramas.

### D. FERRAMENTAS CLÁSSICAS PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

- a. Folha de recolha de dados;
- b. Diagrama de dispersão;
- c. *Brainstorming*;
- d. Diagrama de causa / efeito;
- e. Histogramas;
- f. Diagramas de Pareto;
- g. Cartas de controlo.

### E. OS REFERENCIAIS DA SEGURANÇA SOCIAL PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS

- a. Os principais conceitos;
- b. Os critérios de meios e de resultados;
- c. O exemplo do Serviço de Apoio Domiciliário, de Centro de Dia, de Lar de Idosos e de Creche.

### F. CASO PRÁTICO

- a. Identificar a missão, visão, objectivos estratégicos e processos críticos de organizações com as valências de Serviço de Apoio Domiciliário, Lar para Idosos e/ou Creche.

### G. AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

- a. Balanço de Competências final;
- Inquérito por questionário de avaliação da formação (conteúdos, formato e logística) a preencher pelo formador e pelos formandos.

### CERTIFICAÇÃO DA FORMAÇÃO

#### A emissão do certificado de formação profissional:

- 1) Está condicionada à participação dos formandos em 80% das horas da acção de formação;
- 2) Implica uma classificação qualitativa (Muito Bom, Bom, Suficiente, Insuficiente), resultante da avaliação realizada pela formadora.