

ENQUADRAMENTO:

A Qualidade é cada vez mais uma exigência, a todos os níveis, sendo um caminho a percorrer por todo o tipo de organizações, pelo que as instituições sociais terão que acompanhar este movimento de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos utentes. As Instituições de Apoio Social evidenciam, nos últimos tempos, uma maior atenção com a qualidade nas áreas de gestão interna e, após uma familiaridade com as normas **NP EN ISO 9001, EFQM e CAF**, adoptaram-nas como elementos da sua estrutura de gestão. A aposta na Qualidade dos Serviços é, incontornavelmente, uma aposta de futuro.

OBJECTIVOS:

- Contribuir para a melhoria das competências dos técnicos e dirigentes, nos domínios da Gestão da Qualidade das Respostas Sociais;
- Identificar os Conceitos e Princípios Fundamentais da Qualidade;
- Conhecer as Normas ISO 9001, bem como o Modelo de Excelência EFQM e a CAF;
- Conhecer as ferramentas clássicas da Qualidade;
- Proceder a uma análise dos referenciais de Avaliação da Qualidade para Respostas Sociais (propostas pela Segurança Social);

FORMADORAS:

Dra. Agostinha Andrade e Dra. Nádia Can Formadoras na área da Qualidade das Respostas Sociais e Auditoras no Processo de Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade / Certificação da Qualidade de Instituições Particulares de Solidariedade Social

MODALIDADE DE FORMAÇÃO:

Formação Contínua / de Actualização

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES:



Núcleo Distrital de Portalegre

Rua D. Nuno Álvares Pereira nº 61 - 2 Dto.

3700 - 200 Portalegre

Tel: 245 202 407

Fax: 245 202 408

E-mail: portalegre@reapn.org

Associados da REAPN: 30 €

Não Associados da REAPN: 70 €

(a este valor acrescem 5 € referentes ao Imposto de Selo do Contrato Individual de Formação)

Limite de Inscrições

25 Participantes

Destinatários:

Técnicos e Dirigentes de Instituições de Solidariedade Social e Agentes de Desenvolvimento Social

PRAZO DE INSCRIÇÃO: 26 DE NOVEMBRO DE 2007

Duração: 30 Horas (6 horas/dia | 5 Dias)

Horário: 09h30-12h30 | 14h00-17h00

Local: Sala de Formação do IPP-Serviços Centrais



A REAPN é uma entidade acreditada pelo Instituto para a Qualidade na Formação

Apoio:



Acção de Formação

Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais nas IPSS's e Organizações de Serviços na Área Social

28 e 29 de Novembro

6, 12 e 13 de Dezembro

Instituto Politécnico de Portalegre

Serviços Centrais



Acção de Formação

Sistemas de Gestão da Qualidade

Conteúdos Programáticos

(cont.)

I - Introdução à Qualidade e Enquadramento no Terceiro Sector

- Conceitos e dimensões da Qualidade
- Os Princípios da Gestão da Qualidade
- O Sistema Português da Qualidade
- A função *Qualidade* nas Organizações do Terceiro Sector

II - Modelos da Qualidade e as Especificidades do Terceiro Sector

- NP EN ISO 9001
- Modelo de Excelência da EFQM
- Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (ISS)
- Estudo e Análise resumo dos requisitos das Normas
- A documentação do sistema da Qualidade

III - Instrumentos e Ferramentas de Gestão da Qualidade

- A implementação do Sistema de Gestão
- Fases de diagnóstico, concepção e implementação
- A fase de planeamento do Sistema de Gestão
 - Modelo Organizacional
 - Estrutura do Sistema Documental
 - Matriz de Processos

- A abordagem por Processos:
 - Identificação, estrutura e desenho dos processos
- Desempenho dos processos: objectivos e indicadores
- **Gestão por Objectivos:** Desdobramento de objectivos e indicadores e Monitorização dos indicadores

- As Ferramentas da Qualidade

IV - Os referenciais da Segurança Social para a Avaliação da Qualidade nas Respostas Sociais

- Fundamentos e objectivos
- Os critérios de Meios e de Resultados;
- Sistema de Qualificação das Respostas Sociais
- O exemplo do **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Dia e Creche.**

V - Instrumentos de Avaliação e Melhoria no Terceiro Sector

- Avaliação da satisfação
- Avaliação e Melhoria da Qualidade: Instrumentos
- O processo de **Auditoria**

Caso Prático:

Identificar a Missão, Visão, Objectivos Estratégicos e Processos Críticos de Organizações com **Valências de SAD, Lar de Idosos e/ou Creche** e adaptar os referenciais existentes às respostas sociais direccionadas à **Deficiência** (Dependentes e Autónomos).

ACÇÃO DE FORMAÇÃO | Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais nas IPSS's

Ficha de Inscrição

Nome: _____

Instituição: _____ Cargo/Profissão: _____

Morada: _____ CP e Localidade: _____

Telefone: _____ Fax: _____ E-mail: _____

Inscrição: **Associados da REAPN: 30€** **Não Associados da REAPN: 70€** (a este valor acrescem 5 € relativos ao Imposto de Selo do Contrato de Formação Individual)

Os Cheques deverão ser emitidos à ordem da Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal.

As inscrições são limitadas a **25 participantes** e devem ser realizadas até ao dia **26 de Novembro de 2007**, para os seguintes contactos:

Núcleo Distrital de Portalegre da REAPN - Rua Nuno Alvares Pereira, nº 61, 2º Dto. 7300 - 200 Portalegre

Telefone: 245 202 407 Fax: 245 202 408 E-mail: portalegre@reapn.org

Os dados recolhidos são alvo de tratamento única e exclusivamente no âmbito desta actividade de formação. Autorizo a REAPN a disponibilizar ao Sistema de Acreditação do IQF os meus dados pessoais relativos à identificação, endereço e contactos para efeitos de uma auscultação