

A gestão da qualidade é, actualmente, uma dimensão central em qualquer organização pública ou privada, envolvendo todos os colaboradores, independentemente do nível hierárquico em que se encontram. Num cenário de acelerada mudança económica e social, inovação tecnológica e alterações de processos, as organizações tendem a procurar a implementação de sistemas de gestão de qualidade, tendo como objectivo a melhoria dos serviços prestados e a sua sustentabilidade.

É neste âmbito que o Núcleo Distrital do Porto da REAPN promove a acção de formação, tendo como objectivo divulgar, sensibilizar e reflectir sobre a importância da implementação de processos de qualificação organizacional, de forma a contribuir para a capacitação das organizações neste âmbito. A acção é dirigida às organizações e aos agentes que desenvolvem actividades de acção social no distrito do Porto.

Para mais informações contacte-nos:

Núcleo Distrital do Porto
Rua das Taipas, n.º 83, 2º andar
4050-600 Porto
Tel: 222086061 / **Fax:** 222089106
E-mail: porto@reapn.org
Site: www.reapn.org

ORGANIZAÇÃO



Núcleo Distrital do Porto
Rua das Taipas, n.º 83, 2º andar
4050-600 Porto
Tel: 222086061 / **Fax:** 222089106
E-mail: porto@reapn.org
Site: www.reapn.org



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

ACÇÃO DE FORMAÇÃO

A Qualidade das Organizações Sem Fins Lucrativos de Acção Social

**14, 15, 21, 26, 28, 30 DE NOVEMBRO
4 E 7 DE DEZEMBRO**

48 HORAS DE FORMAÇÃO

NÚCLEO DISTRITAL DO PORTO DA REAPN

Acção de Formação "A Qualidade das Organizações Sem Fins Lucrativos de Acção Social"

OBJECTIVOS

- Sensibilizar para as questões da qualidade e qualificação do terceiro sector.
- Transmitir conhecimentos gerais sobre qualidade que permitam apoiar instituições que pretendam desenvolver processos de qualificação.
- Sensibilizar para os princípios fundamentais à qualificação das organizações sem fins lucrativos de acção social, nomeadamente, a focalização na missão, a participação e o *empowerment* de diferentes *stakeholders*.
- Dar a conhecer as etapas do processo de qualificação.
- Dar a conhecer instrumentos de gestão e qualificação organizacional.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

I – MÓDULO " A QUALIDADE E A QUALIFICAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SECTOR"

FORMADORA: DRA. ANA CORTES

- 1.1 Conceitos, Princípios e Critérios de Qualidade.
- 1.2 Modelos de Qualidade e as Especificidades do Terceiro Sector (ISO 9001); Modelo Excelência do EFQM; Modelo de Gestão da Qualidade das Respostas Sociais (ISS); Modelos adaptados ao Terceiro Sector (Social Accounting; PQASSO).
- 1.3 Missão, Visão e Princípios Organizacionais: focalização na missão como um princípio de qualidade nas OSFLAS.
- 1.4 A participação e o *empowerment*: as relações com os utilizadores e restantes *stakeholders* (colaboradores, direcção, associados, etc.).

CARGA HORÁRIA - 18 HORAS

DATAS - 14, 15 E 21 DE NOVEMBRO

II – MÓDULO "ETAPAS DO PROCESSO DE QUALIFICAÇÃO"

FORMADOR: DR. IVO DOMINGUES

- 2.1 Ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act).
- 2.2 Diagnóstico Organizacional e Auscultação dos *Stakeholders*: importância, métodos e técnicas.
- 2.3 Avaliação no Terceiro Sector: avaliação organizacional e avaliação da satisfação dos *stakeholders*

CARGA HORÁRIA - 15 HORAS

DATAS - 26, 28, 30 DE NOVEMBRO

III – MÓDULO "INSTRUMENTOS DE GESTÃO E QUALIFICAÇÃO ORGANIZACIONAL"

FORMADOR: DR. IVO DOMINGUES

- 3.1 Ferramentas Básicas de Qualidade
- 3.2 Desenho dos Processos

CARGA HORÁRIA - 15 HORAS

DATAS - 4 E 7 DE DEZEMBRO

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação contínua/ de actualização.

DESTINATÁRIOS

Técnicos e dirigentes das organizações sem fins lucrativos de acção social.

FORMA DE ORGANIZAÇÃO

Formação presencial

METODOLOGIA DE FORMAÇÃO

Métodos afirmativos e métodos activos

HORÁRIO

10.00h às 13h e das 14.30h às 17h30

LOCAL

NÚCLEO DISTRITAL DO PORTO DA REAPN
RUA DAS TAIPAS, N.º 83, 2º ANDAR - PORTO

FICHA DE INSCRIÇÃO

ACÇÃO DE FORMAÇÃO "A QUALIDADE DAS OSFLAS"

NOME _____

INSTITUIÇÃO _____

CARGO/PROFISSÃO _____

MORADA _____

CP/LOCALIDADE _____

TELEFONE _____

TELEMÓVEL _____

FAX _____

E-MAIL _____

INSCRIÇÕES

ASSOCIADOS DA REAPN - 100€ NÃO ASSOCIADOS 175 €

As Inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser realizadas até ao dia 12 Novembro de 2007 para os seguintes contactos:

NÚCLEO DISTRITAL DO PORTO DA REAPN

Rua das Taipas, n.º 83, 2º andar

4050-600 Porto

Telf. 22 2086061 Fax: 22 2089106

E.mail - porto@reapn.org

Site - www.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, endereços e contactos para os efeitos de uma eventual auscultação

