

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE NA ÁREA SOCIAL

Destinatários

Dirigentes e quadros técnicos de ONG's, IPSS e instituições de intervenção comunitária.

Formador

Dr. Fernando Salgueiro, LOGFRAME

Duração

24 horas
(das 9h.30m. às 12h.30m e das 14h. às 17h.)

Nº de Participantes

16

Local de realização

Núcleo Distrital de Lisboa

Inscrições

As fichas de inscrição deverão ser enviadas para o Núcleo Distrital de Lisboa até ao dia **28 de Novembro**, juntamente com o pagamento. Ao preço da inscrição será acrescentado o valor de 5 euros relativo ao Imposto de Selo, para a elaboração do contrato de formação.

Preço

Associados: 45 euros*
Não associados: 90 euros*

Certificação

A conclusão da acção é acompanhada pela emissão de um certificado de formação profissional



Núcleo Distrital de Lisboa

Rua Soeiro Pereira Gomes, nº 7
Apartamento 311 1900-196 Lisboa

Telefone: 21 798 64 48

Fax: 21 797 65 90

E-mail: lisboa@reapn.org



Núcleo Distrital de Lisboa

ACÇÃO DE FORMAÇÃO ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE NA ÁREA SOCIAL



Fotografia de Filipa Vasconcelos

**4, 5, 10 e 12 de Dezembro de
2008**

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA QUALIDADE NA ÁREA SOCIAL

A necessidade de renovar as práticas e as metodologias de intervenção social, para fazer face aos novos desafios que as organizações não-governamentais enfrentam hoje, deve estar ligada à noção de qualidade. É neste sentido, e da necessidade de aprofundar o conceito de qualidade ligado às intervenções comunitárias e sociais, que o Núcleo de Lisboa organiza esta acção de formação.

OBJECTIVO GERAL

Contribuir para a melhoria das competências dos técnicos e dirigentes de organizações da área social na temática da Qualidade.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da qualidade total;
- Conhecer a 'família' das normas ISO 9000, o modelo de excelência EFQM, bem como modelos específicos para a área social do Instituto da Segurança Social;
- Conhecer as etapas do processo de qualificação;
- Conhecer as ferramentas e instrumentos de gestão e qualificação organizacional;
- Recensar a documentação essencial da qualidade.

METODOLOGIA

Método expositivo e exercícios individuais e de grupo

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação Contínua / de Actualização

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

ABERTURA

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

INTRODUÇÃO À QUALIDADE

Conceitos da qualidade e sua evolução histórica;
Os Princípios da Qualidade;
O ciclo PDCA.

DESENHO DE PROCESSOS

O conceito de processo;
Classificação dos processos;
Controlo dos processos;
Documentação dos processos;
Mapeamento de processos;
Objectivos e indicadores;
Fluxogramas.

MODELOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

A norma NP EN ISO 9001:2000;
Modelo de Excelência EFQM;
Modelos da Segurança Social.

INSTRUMENTOS E FERRAMENTAS PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

Diagrama de causa/efeito; Histogramas;
Diagrama de Pareto; Folha de recolha de dados;
Diagrama de dispersão; Cartas de controlo;
Brainstorming.

AVALIAÇÃO DA FORMAÇÃO

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

FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome _____

Profissão _____ Instituição _____

Morada _____

Telefone _____ Fax _____ E-mail _____

Forma de pagamento

Associado Não associado

Enviar para Núcleo Distrital de Lisboa da REAPN

Rua Soeiro Pereira Gomes, nº 7 Apartamento 311 1600-196 Lisboa

Junto envio cheque nº _____, no valor de _____ €, à ordem de REAPN, para pagamento da inscrição.

Os dados recolhidos serão alvo de tratamento única e exclusivamente no âmbito desta actividade de formação. Autorizo a REAPN a disponibilizar ao sistema de Acreditação da DGERT os meus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos, para efeitos de eventual auscultação.

Sim

Não