

## GESTÃO DA QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS

As organizações não governamentais enfrentam hoje, desafios e a necessidade de renovar as suas práticas e metodologias de intervenção social com vista a aumentar o seu nível de eficácia e eficiência, que as “obriga” a repensar a sua intervenção à luz do conceito da qualidade e dos pressupostos que este envolve.

A Gestão da Qualidade, pressupõe, deste modo, a definição de estratégias e processos que implicam uma melhoria contínua.

É neste contexto, que o Núcleo Distrital de Setúbal da REAPN organiza esta Acção de Formação.



### INSCRIÇÕES

**Associados: 20 Euros\***

**Não Associados: 30 Euros\***

\* A este valor acresce o pagamento de 5 Euros relativos ao Imposto de Selo do Contrato de Formação

### LOCAL DE REALIZAÇÃO

Câmara Municipal de Setúbal  
Praça do Brasil, Nº 17  
2900-285 Setúbal

### ENTIDADE PROMOTORA



**Núcleo Distrital de Setúbal**



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

### COM O APOIO:



Esta Acção de Formação encontra-se inscrita no Plano de Acção 2007 da Rede Social de Setúbal

**ACÇÃO DE FORMAÇÃO:  
“GESTÃO DA QUALIDADE  
NAS RESPOSTAS SOCIAIS”**



**SETÚBAL  
16, 23 E 30 DE  
NOVEMBRO**

# GESTÃO DA QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS

## OBJECTIVO GERAL:

Contribuir para a melhoria das competências dos Técnicos Superiores e Dirigentes das organizações de solidariedade social no âmbito da qualidade, no que se refere ao desenvolvimento de sistemas de gestão da qualidade nas respostas sociais.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da qualidade;
- Analisar a implementação do sistema de gestão da qualidade, segundo Normas Internacionais, e sua aplicação prática nas respostas sociais;
- Aplicar metodologias para dinamizar a implementação de métodos e ferramentas de gestão da qualidade.
- Proceder a uma análise exaustiva e crítica dos referenciais de avaliação da qualidade para respostas sociais (propostas da Segurança Social).

## DESTINATÁRIOS:

Técnicos Superiores e Dirigentes de Entidades de Solidariedade Social

CARGA HORÁRIA: 18 Horas

## HORÁRIO:

9h30-12h00 | 14h00—17h00

## MODALIDADE DE FORMÇÃO:

Formação Contínua | de  
Atualização

## FORMA DE ORGANIZAÇÃO:

Presencial

## METODOLOGIA:

Métodos Afirmativos, Interrogativos e Activos.

## FORMADORA:

Dra. Nádía Can (SInASE — Departamento de Consultoria em Sistemas)



## PROGRAMA

### I – INTRODUÇÃO

- Os Conceitos da Qualidade e sua Evolução Histórica;
- Os Princípios da Gestão da Qualidade;
- O Sistema de Gestão da Qualidade;
- Os rReferenciais da Qualidade (ISO, EFQM, CAF, ...);
- Entidades Portuguesas e Estrangeiras Associadas à Qualidade;
- A Abordagem por Processos.

### II – A ABORDAGEM POR PROCESSOS

- Definição e Estrutura dos Processos;
- A Gestão por Processos - a função do gestor de processo;
- O Desempenho dos Processos: indicadores e objectivos;
- O Conceito PDCA;
- A Noção de Eficácia do Sistema;
- Estudo e Análise dos Requisitos da NP EN ISO 9001;
- A Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Metodologias para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade;
- Definição das Etapas de um Processo de Implementação.

### III - OS REFERENCIAIS DA SEGURANÇA SOCIAL PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS RESPOSTAS SOCIAIS

- Os Principais Conceitos;
- Os Critérios de Meios e de Resultados;
- O Exemplo do Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Creche.

## FICHA DE INSCRIÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

Habilitações: \_\_\_\_\_

Instituição: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal e Localidade: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Como tomou conhecimento da existência desta acção?

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 do IQF, os meus dados pessoais relativos à identificação, endereço e contactos, para efeitos de eventual  auscultação.

## INSCRIÇÕES

**(Inscrições limitadas a 20 participantes)**

Enviar inscrição até ao próximo dia

**15 de Novembro** para:

**Núcleo Distrital de Setúbal da REAPN**

Av. D. João II, Nº 14, R/C Dto.  
2910- 548 Setúbal

Tel.: 265 535 330  
Fax: 265 535 329  
E-mail: setubal@reapn.org  
URL: www.reapn.org