

# AÇÃO DE FORMAÇÃO

## »» Gestão da Qualidade: Da Iniciação à Aplicação

Face às exigências político-legais, dos clientes, comunidade e da própria concorrência, a Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade passou não a ser necessário mas sim emergente. As orientações do Ministério que tutela as organizações sociais solicitam a implementação de um sistema que seja capaz de avaliar, monitorizar e melhorar a prestação de serviços. Neste sentido, tem reforçado através de informações internas e legislação para as organizações implementarem o SGQ revendo nele toda a sua importância para a promoção da qualidade de vida dos clientes e uma gestão cada vez mais eficiente e eficaz.

---

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Análise das 3 Normas da Qualidade: ISO, EQUASS e MGQRS
2. Construção do Mapa de Processos
3. Construção dos modelitos de Documentos e Impressos: da formatação à codificação
4. Construção do Procedimento Controlo de Documentos e Registos
5. Construção do Manual da Qualidade: Caracterização dos processos
6. Revisão pela gestão: Construção do Plano da Qualidade

---

### OBJETIVO GERAL

Análise das 3 Normas da Qualidade: ISO, EQUASS e MGQRS

---

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desmistificar as 3 Normas da Qualidade e sua diferenciação: análise dos critérios, vantagens e desvantagens;
- Dotar competências para a construção da Estrutura Documental: Mapa de Processos, Documentos e Impressos;
- Dotar competências no Controlo de Documentos e Registos;
- Construir o Manual da Qualidade da organização e Plano da Qualidade;

---

### METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Métodos ativos e de descoberta por forma a promover a participação e o envolvimento dos formandos em casos práticos. Avaliação contínua dos formandos e realização de exercícios.

# FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

**DIAS 15 e 16 de setembro**

**HORÁRIO 9h30 às 13h00 e das 14h00 às 17h30**

**DURAÇÃO 14h**

**LOCAL Serviços Centrais do Politécnico de Portalegre**

**INSCRIÇÃO** Associados da EAPN Portugal: **35€** // Não associados: **55€**

**PÚBLICO-ALVO** Técnicos de Organizações Sociais (com ou sem fins lucrativos), designadamente Diretores Técnicos e membros da Equipas Técnicas/gestão, responsáveis pela coordenação de serviços, gestores da qualidade, membros de Direções/Gerências

**ÁREA DE FORMAÇÃO** 347 - Enquadramento na organização/empresa

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO** Formação contínua de atualização

**FORMA DE ORGANIZAÇÃO** Formação presencial

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO** Prioridade a associados/as da EAPN Portugal // Número de ordem de receção da inscrição

**CERTIFICADO DE FORMAÇÃO** Presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação

**FORMADOR** **Silvia Machado**, Licenciada em Sociologia, Especialização em Gestão de IPSS. Especialização em Engenharia da Qualidade; Doutoranda em Serviço Social; Consultora e Formadora em Gestão da Qualidade em diversos Projetos; Docente do Ensino Superior e Coordenadora da Pós-Graduação em Gestão da Qualidade no Terceiro Setor.

**INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES** Ficha de Inscrição em anexo // A Ficha de Inscrição pode ser fotocopiada

**Após confirmação da sua inscrição**, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

**As inscrições são limitadas a 25 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 11 de setembro para:**

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Portalegre

Rua de Olivença, nº15, 7300-149 Portalegre

Tel: 245 202 407 | Fax: 245 202 408 | E-mail: [portalegre@eapn.pt](mailto:portalegre@eapn.pt)

