



Santa Casa da Misericórdia de Mirandela

# Sistema de Gestão da Qualidade

## FICHA DE INSCRIÇÃO

10 de Dezembro de 2010

Das 16h às 20h

Nome:

Morada:

Código Postal:

Concelho:

Telefone:

Email:

Data de Nascimento

Local de trabalho:

Profissão:

Telemóvel:



## SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### DATA / HORÁRIO / DURAÇÃO / LOCAL

Data: 10 de Dezembro 2010

Horário: Sexta feira (16h - 20h);

Local: Auditório da Biblioteca Municipal de Mirandela

### INSCRIÇÕES:

Funcionários da SCMM: 10€

Não Funcionários: 20€

Inscrições abertas até às 13h do dia 09 de Dezembro 2010

Telf.: 278 201 030

Fax.: 278 262 977

Correio electrónico: geral-scmm@sapo.pt

<http://www.scmm.web.pt>

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA  
DE MIRANDELA

PRAÇA 5 DE OUTUBRO N.º 16 - 17  
5370 - 491 MIRANDELA

SISTEMA DE GESTÃO  
DA QUALIDADE

**SENSIBILIZAÇÃO À  
IMPLEMENTAÇÃO DO  
SGQ EM IPSS'S  
MANUAIS DA  
SEGURANÇA SOCIAL**

**CURSO DE  
FORMAÇÃO**

DR.ª SILVIA MACHADO  
(FORMADORA)



10 DE DEZEMBRO DE 2010

AUDITÓRIO DA BIBLIOTECA  
MUNICIPAL DE MIRANDELA

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## Auto Estado:

É necessário ler, no mínimo, o Manual de Gestão da Qualidade do ISS referente às respostas sociais aplicáveis, o Manual de Boas Práticas da sua valência/Resposta Social bem como toda a documentação disponibilizada em formato digital.

## Conteúdos Pedagógicos:

- Análise Geral dos Requisitos do Manual de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais dos 3 Níveis: A,B,C e sua Certificação;
- Abordagem Geral ao Critério 1: Liderança: Elaboração da Missão/Visão/Valores /Política da Qualidade, Construção dos Objectivos Operacionais e sua Avaliação;
- Abordagem Geral aos Requisitos do Critério 2: Gestão de Pessoas: Abordagem à Gestão de Recursos Humanos: Manual de Funções, Manual de Acolhimento, Gestão da Formação, Avaliação de Desempenho;
- Abordagem Geral ao Critério 3: Gestão de Parcerias; de Recursos Financeiros, Materiais/Equipamentos e Gestão das Reclamações/Acções de Melhoria;
- Abordagem geral aos Processos Chaves—Critério4
- Abordagem ao Critério 5 e 6—Gestão da Monitorização da Satisfação dos Colaboradores e Clientes;

Sensibilização à monitorização do Sistema de Gestão da Qualidade.

## OBJECTIVOS:

Pretende-se sensibilizar para os princípios básicos da implementação da Gestão da Qualidade, através dos Manuais de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais, emitido pelo ISS.

- Abordar as Características da Certificação do SGQ da Organização;
- Analisar a articulação dos processos;
- Sensibilizar para a sua importância no funcionamento de uma Organização;
- Promover know-how aos formandos sobre as metodologias de implementação dos requisitos exigidos pelos referenciais;
- Analisar e contribuir para a adaptação das necessidades da Organização no que diz respeito aos requisitos do manual aplicável, contribuindo para a implementação dos mesmos;

## COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER:

- Dotar conhecimentos sobre os conceitos e aspectos mais importantes no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Desenvolver competências de trabalho em equipa através do Modelo de Gestão de Processos;
- Dar a conhecer diferentes referenciais no âmbito do SGQ no III Sector;
- Conhecimento geral dos Requisitos / Critérios do SGQ.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## SENSIBILIZAÇÃO À IMPLEMENTAÇÃO DO SGQ EM IPSS'S MANUAIS DA SEGURANÇA SOCIAL

## BIBLIOGRAFIA

Barros, Carlos; [et al], (1997), *As Instituições Não Lucrativas e a Acção Social em Portugal*, Editora Vulgata, Lisboa;

Batalha, José, (2006), *Cadernos de práticas de utilização, manutenção e segurança social nas IPSS, CNIS*;

DEPP— Departamento de Estudos, Prospectivas e Planeamento, (2004), *Carta Social — Rede de Serviços e Equipamentos, Ministério do Trabalho e Solidariedade, Lisboa*;

*Manuais de Gestão da Qualidade nas Respostas Sociais — MTSS e ISS*;

*Manual de Boas Práticas, 2005, CID — Instituto da Segurança Social.*