

### O Sistema de Gestão da Qualidade nas Organizações

#### **Objetivos Gerais:**

O objetivo deste Curso é dotar os participantes de conhecimentos e instrumentos que lhes permitam desenvolver, implementar e monitorizar Sistemas de Gestão da Qualidade nas Organizações.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Reconhecer a importância da Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas Organizações.
- Reconhecer os Princípios Gerais de Orientação de um Sistema de Gestão da Qualidade.
- Implementar um Programa de Melhoria (Contínua) da Qualidade, através da Gestão por Processos.
- Identificar as Ferramentas de Gestão da Qualidade.

#### **Destinatários:**

O Curso destina-se a todos os profissionais que desenvolvam ou pretendam desenvolver a atividade de Gestores, no âmbito dos Sistemas de Gestão da Qualidade em Organizações e, ainda, de uma forma geral, a todos os interessados na temática da Qualidade.

**Carga Horária:** 18 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I – Introdução à Gestão da Qualidade**

- Conceito de Qualidade e de Sistema de Gestão da Qualidade.
- Finalidade e Benefícios na Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.
- Os Princípios Gerais da Gestão da Qualidade.
- Etapas para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade.

##### **Módulo II – Contexto Organizacional**

- A Organização e Gestão.
- A Política da Qualidade e Objetivos.

- O Ambiente Organizacional.
- O Envolvimento da Gestão e de todos os Colaboradores.
- A Gestão das Relações.

### **Módulo III – Definição de Responsabilidades**

- Funções, Responsabilidades e Liderança.
- Gestão de Competências dos RH.
- Formação e Sensibilização.
- Foco no Cliente.

### **Módulo IV – Metodologias de Implementação de SGQ**

- A Abordagem por Processos.
- O Planeamento Estratégico.
- A Gestão do Risco.
- As Ferramentas de Gestão da Qualidade.

### **Módulo V – Casos Práticos**

- Elaboração de documentos e mapas específicos, de apoio ao Sistema de Gestão da Qualidade.