



Associação  
Nacional de  
Gerontologia  
Social

# Master em sistemas de gestão da qualidade nas organizações sociais

apcer

# Apresentação da Identidade

A ANGES – Associação Nacional de Gerontologia Social foi fundada a 30 de julho de 2012, na cidade de Coimbra, com o escopo de intervir nos planos da Gerontologia Social, constituindo um marco diferencial no campo desta ciência. A ANGES é, assim, uma associação, sem fins lucrativos, cujo objetivo é a promoção de um envelhecimento ativo e bem-sucedido, nas suas mais diversas formas. A associação tem como fim colaborar com os poderes públicos e privados, nos planos de intervenção relacionados com as organizações sociais, independentemente da tipologia de resposta social. Pretende, também, criar órgãos (departamentos, conselhos e unidades de investigação), e contribuir para o aperfeiçoamento profissional de todos os colaboradores e dirigentes das organizações sociais, desenvolvendo ações de formação nas diferentes áreas em que atuam. Não obstante, a associação visa organizar e disseminar informação de carácter técnico e científico, contribuindo, ainda, para o desenvolvimento, sustentabilidade e qualidade das respostas sociais, através de consultadoria e conceção de materiais de suporte. Ainda, incentivar à participação em consórcios e projetos com o objetivo de promover a inovação e o empreendedorismo social. Consequentemente e, acima de tudo, proteger os colaboradores, salvaguardar a sua capacitação, e promover locais de trabalho seguros e saudáveis.

# Enquadramento e Objetivos

A crescente importância das organizações da economia social tem potenciado e exigido, a adoção de novas ferramentas e metodologias de gestão, numa dinâmica de melhoria das respostas e serviços. Uma dinâmica promovida por um maior grau de exigência das famílias, de uma forma particular, e da sociedade, de uma forma geral. Esta evolução positiva, dinâmica e crescente permite dotar as organizações de competências técnicas e humanas distintas e facilitadoras de serviços e respostas de excelência, tendo como propósito fundamental, garantir a satisfação das necessidades e expectativas das famílias e da comunidade. Com este Master as profissionais e as organizações sociais reforçam as suas competências individuais e melhoram de forma coletiva, assumindo-se à partida os seguintes objetivos:

- a) Dotar os formandos de competências para a implementação e gestão de um sistema de gestão da qualidade;
- b) Conhecer e implementar os diferentes referenciais normativos disponíveis para o setor social;
- c) Ganhar competência para a promoção de uma mudança organizacional positiva e transformadora;
- d) Adquirir as competências exigidas para certificação como auditor internos;

# Destinatários

- ▷ Dirigentes das organizações de organizações sociais;
- ▷ Diretores técnicos e técnicos das organizações sociais;
- ▷ Gestores de organizações sociais;
- ▷ Gestores e técnicos envolvidos em sistemas de gestão da qualidade;

## FUNCIONAMENTO

As aulas decorrerão em formato online, através da plataforma ZOOM, o que permitirá aos formadores e formandos a partilha e a colocação de dúvidas, sem saírem de casa, evitando viagens e transtornos logísticos, podendo assistir e participar nas aulas a partir de qualquer lugar. O cronograma apresentado demonstra uma preocupação com a conciliação familiar e profissional, através de um calendário mais extenso a nível temporal, com sessões semanais, alternando quinzenalmente entre sextas-feiras das 18h30 às 22h30 e aos sábados entre as 9h e as 13h, suavizando a carga horária com diferentes formadores, permitindo ao aluno a pesquisa, leitura dos documentos partilhados de forma atempada entre as sessões.

# Investimento

- ▷ **SÓCIOS:** 680€ ou 10 prestações de 68€
- ▷ **NÃO SÓCIOS:** 800€ ou 10 prestações de 80€

## CERTIFICADO

O formando receberá um diploma emitido pela ANGES e um certificado com o número de horas de formação, inserido na plataforma SIGO, através da Associação Teatro e Construção, entidade certificada pela DGERT.

Mais se informa que ao frequentarem este Master os formandos poderão ter acesso, se assim o entenderem, ao Certificado de Auditor Interno da Qualidade, desde que demonstrem ter a experiência profissional específica e em auditorias, e que cumpram os seguintes requisitos:

- ▷ Frequentarem um curso de preparação para o exame de Auditor Interno da Qualidade com duração de 4 horas, efetuado pela APCER, sendo a frequência obrigatória;
- ▷ Realizarem um exame de Auditor Interno da Qualidade, com duração de 2h30;
- ▷ Apresentarem uma candidatura e respetivo pagamento no valor de 50 euros, acrescido de IVA à taxa em vigor, junto da APCER.

# Plano Curricular e Cronograma

**MÓDULO 1: LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL (4h)**

**Formador:** Ricardo Pocinho

**Cronograma:**

04.03.2022 (18h30 – 22h30)

**Conteúdos programáticos:**

- ▶ Liderar com eficiência
- ▶ Comunicar com eficácia
- ▶ Promover bem-estar
- ▶ Gerir e motivar pessoas e equipas

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 2. REQUISITOS LEGAIS E NORMATIVOS DO TERCEIRO SETOR (8h)

**Formador:** Sílvia Machado

### **Cronograma:**

05.03.2022 (9h – 13h)

18.03.2022 (18h30 – 22h30)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Tipologia dos Acordos de Cooperação;
- ▶ Requisitos Legais e Normativos da Cooperação, Acompanhamento e Fiscalização;
- ▶ Principais Requisitos no âmbito da SHT, Segurança Alimentar, Medicina do Trabalho

# Plano Curricular e Cronograma

**MÓDULO 3: REQUISITOS NORMATIVOS 9001.2015 (8h)**

**Formador:** Carlos Leite

**Cronograma:**

19.03.2022 (9h – 13h)

01.04.2022 (18h30 – 22h30)

**Conteúdos programáticos:**

- ▶ Princípios da Norma ISO 9001.2015;
- ▶ Fundamentos e Vocabulário;
- ▶ Estrutura de Alto Nível;
- ▶ Clausulas da Norma.



# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 4: RGPD NO ÂMBITO DO SGQ (4h)

**Formador:** Filipa Magalhães

### **Cronograma:**

02.04.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▷ O RGPD e o novo paradigma de tratamento de dados
- ▷ O tratamento de dados nas Instituições do 3.º setor: problemas associados às várias respostas sociais
- ▷ As novas obrigações no tratamento de dados e a sua concretização prática
- ▷ Princípios gerais de tratamento de dados, responsabilidades de quem trata dados e direitos dos titulares de dados
- ▷ Papel e responsabilidades dos Responsáveis pelo Tratamento de Dados, subcontratantes
- ▷ O papel do Encarregado de Proteção de Dados: perfil e suas competências
- ▷ As quatro dimensões do RPD: segurança física, informática, procedimentos e modificação de mentalidades

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 5: COMPREENDER A ORGANIZAÇÃO E SEU CONTEXTO (8h)

**Formador:** Francisco Melo

### **Cronograma:**

08.04.2022 (18h30 – 22h30)

09.04.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Importância da compreensão da organização e do contexto
- ▶ Ferramentas e técnicas para a compreender a organização e o contexto
- ▶ Articulação da análise da organização e do contexto e o pensamento baseado em risco

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 6: PENSAMENTO BASEADO NO RISCO (8h)

**Formador:** Francisco Melo

### **Cronograma:**

22.04.2022 (18h30 – 22h30)

23.04.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Conceitos acerca do pensamento baseado em risco
- ▶ Conceitos e identificação do risco
- ▶ Análise do risco
- ▶ Avaliação do risco
- ▶ Tratamento do risco
- ▶ Monitorização e revisão do risco

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 7: FERRAMENTAS INFORMÁTICAS AVANÇADAS (8h)

**Formador:** César Gonçalves

### **Cronograma:**

06.05.2022 (18h30 – 22h30)

07.05.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ O Excel como instrumento e recurso de gestão da qualidade;
- ▶ Tratamentos estatístico de dados;
- ▶ Importação de dados;
- ▶ Tabelas dinâmicas;
- ▶ Funções data e hora;

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 8: FERRAMENTAS DE GESTÃO DA QUALIDADE (8h)

**Formador:** Francisco Melo

### **Cronograma:**

20.05.2022 (18h30 – 22h30)

21.05.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Fluxograma
- ▶ Diagrama de Ishikawa
- ▶ Folhas de verificação
- ▶ Diagrama de Pareto
- ▶ Cartas Controlo
- ▶ PDCA
- ▶ Análise SWOT
- ▶ Análise de Riscos - FMEA
- ▶ 5W2H

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 9: GESTÃO POR PROCESSO (8h)

**Formador:** Carlos Leite

### **Cronograma:**

03.06.2022 (18h30 – 22h30)

04.06.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Identificar, caracterizar e analisar os diferentes processos no SGQ;
- ▶ Processos e as suas interações;
- ▶ Processos, procedimentos e instruções de trabalho;
- ▶ Metodologias e critérios de avaliação;
- ▶ Autoridade e responsabilidades;
- ▶ Disponibilidade de recursos.

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 10: PESSOAS E COMPETÊNCIA (8h)

**Formador:** Sílvia Machado

### **Cronograma:**

17.06.2022 (18h30 – 22h30)

18.06.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Requisitos Legais no âmbito da gestão de pessoas;
- ▶ Mapeamento das Competências, autoridades, tarefas e responsabilidade por função;
- ▶ Instrumentos de Comunicação Interna;
- ▶ Gestão da Formação Interna;

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 11: FOCALIZAÇÃO NO CLIENTE - PROCESSOS CHAVE (8h)

**Formador:** Sílvia Machado

### **Cronograma:**

01.07.2022 (18h30 – 22h30)

02.07.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▶ Requisitos normativos no âmbito do cliente/resposta social;
- ▶ Procedimentos e instrumentos de evidência e monitorização dos serviços contratualizados;
- ▶ Envolvimento de todos os intervenientes na melhoria dos serviços prestados; Manuais de Processo Chave e Modelos de Avaliação da Qualidade emitidos pelo ISS



# Plano Curricular e Cronograma

**MÓDULO 12: GESTÃO DA MANUTENÇÃO E METROLOGIA DOS EQUIPAMENTOS (4h)**

**Formador:** César Gonçalves

**Cronograma:**

15.07.2022 (18h30 – 22h30)

**Conteúdos programáticos:**

- ▷ Definição do processo de manutenção;
- ▷ Organização do trabalho de Manutenção e Gestão das Equipas;
- ▷ Seleção de fornecedores e subcontratação;
- ▷ Manutenção Preventiva - Planos de Manutenção, Planeamento dos Trabalhos e execução;
- ▷ Manutenção Corretiva e tratamento de avarias;
- ▷ Cálculo dos custos de Manutenção por equipamento;

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 13: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES (4h)

**Formador:** César Gonçalves

### **Cronograma:**

16.07.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▷ O processo de seleção e avaliação de fornecedores
- ▷ Métodos e técnicas para seleção de fornecedores;
- ▷ Métodos de avaliação de fornecedores;
- ▷ Critérios determinantes e fundamentais do processo de seleção e avaliação;
- ▷ Lista de fornecedores e o seu enquadramento na qualidade do serviço;
- ▷ A importância da avaliação de fornecedores;
- ▷ Análise, segmentação e seleção de fornecedores;
- ▷ Níveis de serviço e da qualidade prestada.

# Plano Curricular e Cronograma

**MÓDULO 14: METODOLOGIAS DE AUDITORIAS 19011.2018 (8h)**

**Formador:** Francisco Melo

**Cronograma:**

16.09.2022 (18h30 – 22h30)

17.09.2022 (9h – 13h)

**Conteúdos programáticos:**

- ▷ A norma ISO 19011:2018
- ▷ Tipos de auditoria
- ▷ Princípios de auditoria
- ▷ Gestão de um programa de auditoria
- ▷ Métodos e técnicas de auditoria
- ▷ Preparação e realização da auditoria
- ▷ Relatório de auditoria e reunião de encerramento
- ▷ Passo pós-auditoria

# Plano Curricular e Cronograma

**MÓDULO 15: PERFIL DO AUDITOR (4h)**

**Formador:** Carlos Leite

**Cronograma:**

30.09.2022 (18h30 – 22h30)

**Conteúdos programáticos:**

- ▶ Auditor: competências, requisitos, responsabilidades, atitudes e comportamento em contexto de auditoria.

# Plano Curricular e Cronograma

## MÓDULO 16: AUDITORIA PEDAGÓGICA (8h)

**Formador:** Francisco Melo

### **Cronograma:**

01.10.2022 (18h30 – 22h30)

07.10.2022 (9h – 13h)

### **Conteúdos programáticos:**

- ▷ Planeamento da auditoria
- ▷ Elaboração do plano de auditoria
- ▷ Elaboração do plano de amostragem de evidências para a auditoria
- ▷ Reunião de abertura da auditoria
- ▷ Análise crítica dos documentos e registos do SGQ
- ▷ Observação das práticas e infraestruturas da organização
- ▷ Entrevista com o auditado
- ▷ Reunião da EA e elaboração do relatório final
- ▷ Reunião de encerramento da auditoria

# Equipa de Coordenação e Formadores



**Ricardo Pocinho**

Licenciado em Direito, Doutoramento em Processos de Formação pela Universidade de Salamanca, e em Psicogerontologia pela Universidade de Valência, Pós-Doutoramento em Ciências da Educação, Especialidade de Educação Permanente e Formação de Adultos pela Universidade de Coimbra. Professor Adjunto da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Politécnico de Leiria, Investigador Integrado do Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais (CICS.NOVA) IPLEIRIA, e investigador colaborador de vários centros de investigação em vários países. Presidente e Coordenador Científico da Associação Nacional de Gerontologia Social.



**Sílvia Machado**

Formação de base em Sociologia, especializada em Gestão da Qualidade, Recursos Humanos, Gestão de Organizações Sociais, foi docente na Licenciatura em Serviço Social no IPV, é docente em várias Pós-Graduações em diferentes Universidades, foi Diretora de Recursos Humanos numa organização com cerca de 200 colaboradores, supervisora em Casas de Acolhimento, consultora e auditora em sistemas de gestão.

# Equipa de Coordenação e Formadores



**Francisco Melo**

Licenciado em Educação – Ramo Gestão da Formação e Recursos Humanos, pela Universidade do Minho. Pós-Graduado em Sociologia das Organizações e do Trabalho, pela Universidade do Minho. Pós-Graduado em Gestão pela Universidade do Minho. Diretor Geral da ATC. Auditor da Qualidade desde 2008 na APCER. Consultor da Qualidade em várias organizações sociais e nos Projetos Equal, Q3, FAS, SIQ. Experiência na docência: Universidade de Psicologia do Porto, CIOR, Escola Superior e Tecnologia de Lamego, ISLA Santarém, Escola de Negócios das Beiras, REAPN. Formador em áreas do SGQ como: Qualidade, Auditorias, Gestão de Recursos Humanos. Auditor, Consultor e Gestor de Qualidade.



**Filipa Magalhães**

Licenciada em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Pós Graduada em Ciências Jurídico-Políticas e Mestre em Direito (pré-Bolonha), pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, na vertente de Ciências Jurídico-Políticas. Doutoranda em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Formadora em ações e oradora em seminários promovidos pela Ordem dos Contabilistas Certificados – com a qual tem colaborado na elaboração de manuais do Direito do Trabalho e de Regime Jurídico da Proteção de Dados; Vida Económica: F3m; UNAVE, CEFA, entre outras entidades.

# Equipa de Coordenação e Formadores



**César Gonçalves**

Licenciado em Ciências Empresariais em 2013 pelo Instituto Politécnico do Porto na Escola Superior de Gestão (ESTG); Exerce funções na área de coordenação e controlo de gestão de qualidade na área social há mais de 5 anos. Responsável pelos processos de compras, aprovisionamento, gestão e manutenção de infra-estruturas e equipamentos. Formador credenciado pelo IEFP a exercer formação na área da informática, predominantemente Windows e Office.



**Carlos Leite**

Licenciado em Ciências da Nutrição (1991) pela Faculdade de Ciências da Nutrição e em Ciências de Enfermagem (1984) pela Escola Superior de Enfermagem de Vila Real. Pós-graduação em Gestão e Administração Hospitalar (2005) pela Universidade Portucalense. Auditor em sistemas de gestão (ISO 9001/2/3:1994, ISO 9001:2000, ISO 14000, OHSAS 18001, DS 3027E, Codex Alimentarius, BRC, EMAS, Gestão Florestal Sustentável) nas áreas de infância e sénior.



**"Cuidem dos outros, nós  
cuidamos de vós!"**



Associação  
Nacional de  
Gerontologia  
Social

**apcer**