

**encontro\_**IMPLEMENTAÇÃO  
DO SISTEMA DE GESTÃO  
DA QUALIDADE NO  
TERCEIRO SECTOR  
**Experiências Inter-Institucionais**

**encontro\_**IMPLEMENTAÇÃO  
DO SISTEMA DE GESTÃO  
DA QUALIDADE NO  
TERCEIRO SECTOR  
**Experiências Inter-Institucionais**

organização:



apoio:



ACIRO – Associação Comercial, Industrial e Serviços da Região Oeste

Praceta Dr. Afonso Vilela, 2  
2560-293 Torres Vedras  
T. 261 414 877  
FAX 261 330 839  
E-mail: [lourinha@aciro.pt](mailto:lourinha@aciro.pt)

**14 DE SETEMBRO 2010**

**ACIRO - Associação Comercial,  
Industrial e Serviços da Região Oeste**

## PERTINÊNCIA DO ENCONTRO

Nos últimos anos, a gestão da qualidade tem vindo a configurar-se como uma das prioridades no desenvolvimento actual das organizações. O mercado onde actua o Terceiro Sector está a tornar-se cada vez mais competitivo, o que significa que estas organizações terão, necessariamente, de evoluir para uma maior produtividade, eficácia, visão de futuro e profissionalismo.

O desafio lançado pelo Ministério do Trabalho e Segurança Social – através do Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e da Segurança das Respostas Sociais – no sentido de as organizações com respostas sociais protocoladas com o Estado adoptarem os Modelos de Avaliação da Qualidade das Respostas Sociais veio despertar, junto destas organizações, a necessidade para o desenvolvimento de processos de qualificação.

Neste sentido, e tendo em conta a importância deste tema nas instituições do Terceiro Sector, o Grupo de Trabalho do Eixo I – Qualificação dos Recursos Organizacionais e Humanos da Plataforma Supraconcelhia do Oeste irá promover um encontro, durante um dia, com o objectivo de apresentar um conjunto de instituições que estão a implementar ou já implementaram um Sistema de Gestão da Qualidade, proporcionando, desta forma, uma troca de informações e experiências entre as instituições interessadas em conhecer e implementar este processo.

## METODOLOGIA

Encontro irá reunir num mesmo espaço 7 instituições (com respostas nas áreas dos/as idosos/as; crianças e jovens e deficiência) que se encontram a finalizar ou já finalizaram a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) nas suas instituições e que irão apresentar às instituições interessadas a sua experiência.

As 7 apresentações decorrerão em 7 salas, em simultâneo, durante uma hora, onde se receberão, até 10 participantes por apresentação, em regime de rotatividade. Ou seja, os participantes que participaram na apresentação da instituição A, no final dessa hora, poderão participar na apresentação da instituição B e assim sucessivamente, ao longo do dia. Assim, cada participante poderá conhecer 4 experiências de instituições que estão a implementar ou implementaram o SGQ.

## PÚBLICO-ALVO

Dirigentes e Técnicos/as das Instituições do Terceiro Sector.

## PROGRAMAÇÃO

**09h30** Abertura do secretariado e entrega de documentação

**10h00** Sessão de abertura

Dr. António Carmo | Director do Centro Distrital de Lisboa do ISS, I.P.  
Dr. Fernando Gonçalves | Director do Centro Distrital de Leiria do ISS, I.P.\*  
Dr.ª Ana Umbelino | Vereadora da Câmara Municipal de Torres Vedras/  
Presidente do CLAS de Torres Vedras\*  
Sr. Mário Reis | Presidente da ACIRO – Associação Comercial, Industrial e Serviços da Região Oeste

**10h30** Apresentação dos Manuais de Qualidade do ISS, I.P. | elemento a designar pelo ISS, I.P.

**10h55** “A qualidade é um direito social” – Eng.ª Rita Porto – Gestora Comercial da APCER

**11h30** Apresentação das experiências de implementação do sistema de gestão da qualidade nas instituições do Terceiro Sector (em simultâneo)

**Instituição A** > Recreio do João – Concelho de Vila Nova de Famalicão  
Resposta Social > Serviço de Apoio Domiciliário  
Certificação > Marca ISS

**Instituição B** > Santa Casa de Misericórdia de Almada > Sala 2  
Resposta social > Centro de Dia  
Certificação > Marca ISS

**Instituição C** > Fundação AFID Diferença (Concelho da Amadora) > Sala 3  
Resposta Social > CAO e Lar Residencial  
Certificação > ISO 9001, a concluir Marca ISS

**Instituição D** > Centro de Reabilitação Profissional de Gaia > Sala 4  
Resposta Social > Reabilitação Profissional  
Certificação > Marca Europeia de Qualidade em Reabilitação (EQRM)

**Instituição E** > Associação de Solidariedade Social Vencer Casal Popular da Damaia (Concelho da Amadora) > Sala 5  
Resposta Social > Creche  
Certificação > Marca ISS

**Instituição F** > Associação Cultural Recreativa e Social de Samuel (Concelho de Soure) > Sala 6  
Resposta Social > Creche  
Certificação > Marca ISS

**Instituição G** > Associação de Solidariedade e Acção Social de Santo Tirso > Sala 7  
Resposta Social > Centro de Acolhimento para Crianças e Jovens  
Certificação > ISO 9001

**12h30** Pausa para almoço

**14h00** Continuação da apresentação (em simultâneo)

**17h00** Sessão de encerramento

Dr. Edmundo Martinho | Presidente do ISS, I.P.\*  
Dr. António Carmo | Director do Centro Distrital de Lisboa do ISS, I.P.  
Dr. Fernando Gonçalves | Director do Centro Distrital de Leiria do ISS, I.P.\*  
Dr. Carlos Miguel | Presidente da Câmara Municipal de Torres Vedras\*

## FICHA DE INSCRIÇÃO

NOME	
INSTITUIÇÃO	
CARGO   PROFISSÃO	
MORADA	
LOCALIDADE E CÓDIGO POSTAL	
TELEFONE   TELEMÓVEL	
FAX	
E-MAIL	

**EM QUE APRESENTAÇÕES PRETENDE PARTICIPAR? (PODERÁ PARTICIPAR NO MÁXIMO DE 4 APRESENTAÇÕES)**

(ASSINALAR COM UMA CRUZ)

G

F

E

D

C

B

A

Obs. No dia do Encontro será informada da distribuição das apresentações e respectivo horário onde irá participar.

A ficha de inscrição deverá ser remetida até ao dia 08 de Setembro de 2010, para os seguintes contactos:  
Núcleo Distrital de Leiria da REAPN | Rua Cap. Mouzinho de Albuquerque, 107, 1.º Dto. | 2400-194 Leiria  
Telefone: 244 837 228 | Fax: 244 837 229 | E-mail: leiria@reapn.org