

O Modelo de Excelência – EFQM

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de competências e práticas utilizadas no modelo de excelência da EFQM.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes terão compreendido e saberão utilizar a metodologia de autoavaliação segundo o modelo da EFQM que lhes permitirá definir objetivos de melhoria pertinentes e dinâmicos.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem utilizar o modelo da EFQM, nomeadamente, Diretores Gerais, Membros dos Conselhos de Direção, Diretores, Responsáveis e Técnicos de Qualidade, Chefes de projetos, etc.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Conhecer o Modelo Europeu da Qualidade Total (EFQM)

- O princípio do ciclo de melhoria contínua;
- Importância de Prémio de Excelência no quadro do desenvolvimento de uma política de Qualidade Total;
- Os diferentes critérios e a sua estrutura;
- Objetivo a atingir com a aplicação do modelo: a excelência a todos os níveis, a satisfação dos clientes internos e externos.

Módulo II - Saber Aplicar o Método de Autoavaliação

- Os princípios da autoavaliação e as diferentes etapas;

- O sistema de cotação e a documentação associada;
- A procura do consenso e a "negociação do sentido" das cotações;
- Aplicações sobre um caso completo;
- As visitas aos locais;
- O relatório de avaliação, o cálculo da nota global, a interpretação e a validação das notações;
- Utilizar os resultados para:
 - Definir um perfil da organização;
 - Construir um plano estratégico.

Módulo III - Conhecer as Diferentes Etapas da Obtenção do Prémio de Excelência do Sistema Português da Qualidade

- As etapas incontornáveis;
- As condições de sucesso de um projeto de Qualidade Total.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.