

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

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.