

## **Módulo: Qualidade - Instrumentos de Gestão**

Carga Horária: 25 horas

### Objetivos

- Identificar o conceito e os princípios subjacentes à gestão da qualidade.
- Promover a qualidade na organização.
- Enunciar e aplicar ferramentas de gestão na organização (EFQM e BSC).

### Conteúdos

- Qualidade – conceitos;
- Conceito e evolução histórica da qualidade;
- Garantia de qualidade;
- Princípios de qualidade;
- NP EN ISO 9001:2000;
- Requisitos;
- Qualidade na organização;
- Gestão do espaço e tempo;
- Sinalizações de esforços;
- Identificação das pessoas;
- Instrumentos de apoio à gestão;
- EFQM (modelo de autoavaliação);
- Balanced score card.