

# O NOVO PARADIGMA DOS SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL

V.N.Gaia | 7 de Abril de 2011

Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços [GDQS]



## ENQUADRAMENTO

Tendo em conta o envelhecimento demográfico e as actuais carências económicas e sociais, essencialmente, no respeito ao apoio do estado, é objectivo da APQ (através do seu Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços - GDQS) promover a discussão sobre as actuais respostas sociais, nomeadamente no que concerne à qualidade e capacidade de responder às necessidades do sector.

Assim, numa altura em que a sustentabilidade dos serviços sociais é preponderante para a evolução do país e a qualificação dos serviços, equipamentos e recursos humanos factores chave que devem acompanhar a criação de novas respostas sociais; surge o seminário “O Novo Paradigma dos Serviços de Apoio Social”

## OBJECTIVOS

- Identificar necessidades e soluções para criar e melhorar as respostas sociais existentes através das diferentes experiências e perspectivas apresentadas.
- Debater a organização social adoptada por outros países em prol do desenvolvimento de uma sociedade solidária e sustentável.
- Apresentar referenciais aplicáveis a actividades de apoio social e respectivos incentivos disponíveis.
- Avaliar a importância, dificuldades e vantagens reais da implementação dos Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Reflectir sobre o papel do Cidadão e das Entidades Públicas e Privadas na construção de uma Sociedade mais equilibrada.

## DESTINATÁRIOS

Quadros com responsabilidade na gestão de Instituições de Solidariedade Social, técnicos do terceiro sector, gestores e consultores interessados em aprofundar conhecimentos na temática dos serviços sociais.

Organização:



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Com o apoio de:



# O NOVO PARADIGMA DOS SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL

V.N.Gaia | 7 de Abril de 2011

Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços [GDQS]



## PROGRAMA

09h00 Recepção aos participantes

09h30 Sessão de Abertura

*Fernando Machado* | Director Geral da INOVAGAIA

*Pedro Esquível* | Presidente da Direcção da APQ / DRN

*Daniela Vieira* | Coordenadora do GDQServiços

### **1º Painel - A evolução dos serviços de apoio social face às necessidades do País**

#### **Análise da situação social nacional actual e da experiência Espanhola**

09h40 A Realidade Portuguesa – passado, presente e futuro – *Carlos Azevedo* | Coordenador Geral da União Distrital das Instituições Particulares de Solidariedade Social do Porto (UDIPSS - Porto)

10h00 A experiência Espanhola - *Ignácio Martín* | UNIFAI

10h20 A qualidade da oferta dos serviços de apoio social (perspectiva do consumidor) – *Ana Passos* | DECO

**Moderador** – *Pedro Esquível* | Presidente da APQ | DRN

#### **Debate**

10h45 **Coffee-Break**

### **2º Painel – Novas respostas Sociais**

#### **Apresentação de soluções alternativas de apoio social dinamizadoras do sector**

11h00 Universidades Seniores – *Luís Jacob* | Presidente da Direcção da RUTIS

11h20 Empreendedorismo Social - *Rita Fortunato Batista* | Directora de Formação e Comunicação do IES

11h40 Outras soluções/actividades Seniores – *Ana Cardoso Oliveira* | Presidente da Direcção da Associação LAVOISIER

12h00 Voluntariado e Solidariedade – *Maria Amélia Martins* | Coordenadora Dept.º de Voluntariado do Núcleo Regional do Norte da Liga Portuguesa Contra o Cancro

**Moderador** – *Elisabete Oliveira* | Coordenadora-Substituta do GDQServiços

#### **Debate**

12h30 **Almoço**

### **3º Painel – Contributo dos Sistemas de Gestão da Qualidade para a Melhoria dos Serviços**

#### **Apresentação dos diferentes Modelos de Gestão da Qualidade que podem ser aplicados, os desafios da actualidade e a mais valia do pessoal qualificado**

14h00 Os diferentes Modelos de gestão da Qualidade que podem ser aplicados

- A norma ISO e os referenciais da Segurança Social – *Domingos Rosa* | Presidente do Conselho de Administração da Fundação AFID Diferença

- Modelos de Gestão da Qualidade na resposta a necessidades específicas – Sistema EQUASS – *Dinis Mota* | Coordenador na Consultoria de Gestão do Centro de Reabilitação Profissional de Gaia

- O contributo do consultor na implementação de SGQ e melhoria da qualidade dos serviços – *Filipa Rodrigues* | Consultora da XZ Consultores

15h00 A qualificação dos Recursos Humanos – *Cátia Luz Pires* | Membro da UNIFAI

15h20 O desafio da qualidade nos equipamentos sociais – *Elisabeth Pacheco Gonçalves* | Membro do Projecto IDEG

**Moderador** – *Daniela Vieira* | Coordenadora do GDQServiços

#### **Debate**

15h45 **Coffee-Break**

### **4º Painel – O contributo da sociedade para a Sustentabilidade Social**

16h00 **Mesa Redonda**

O estereótipo do reformado e o seu contributo para a sociedade. A importância da família. A integração das pessoas com deficiência. O contributo das redes sociais anti-pobreza e Entidades Familiarmente Responsáveis (EFR).

*Ana Cid Gonçalves* | Secretária-Geral da APFN Associação Portuguesa de Famílias Numerosas

*Arlindo Maia* | Provedor da Santa Casa de Misericórdia de Vila do Conde

*Manuela Miranda* | Directora de Serviços da ASCUDT

*Susana Abreu* | Presidente Projecto Voluntariado “Semente” – LIPOR/CRIS Norte

**Moderador** – *Vítor Casimiro da Costa* | Vice-Presidente da APQ | DRN

#### **Debate**

17h30 **Encerramento**

*Vítor Casimiro da Costa* | Vice-Presidente da APQ | DRN

*Elisabete Oliveira* | Coordenadora-Substituta do GDQServiços

Organização:



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Com o apoio de:



# O NOVO PARADIGMA DOS SERVIÇOS DE APOIO SOCIAL

V.N.Gaia | 7 de Abril de 2011

Grupo Dinamizador da Qualidade nos Serviços [GDQS]



## LOCAL DE REALIZAÇÃO

Auditório da Inova.Gaia  
Avenida Manuel Violas, 476  
4410 - 136 S. Félix da Marinha  
Vila Nova de Gaia  
Tel: 227 334 141 | Fax: 227 334 149

[inova@inovagaia.pt](mailto:inova@inovagaia.pt) | [www.inovagaia.pt](http://www.inovagaia.pt)

## INFORMAÇÕES

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade  
Delegação Regional do Norte  
Rua do Orfeão do Porto, nº 360 – Lj. 3  
4150-798 Porto  
Tel: 226 153 320 | Fax: 226 153 328  
E-mail: [drn@apq.pt](mailto:drn@apq.pt) | [www.apq.pt](http://www.apq.pt)

## INSCRIÇÕES

Sócios Colectivos da APQ – 60,00€  
Sócios Individuais da APQ – 65,00€  
Não Sócios – 70,00€

Estes Valores incluem:

- Isenção de IVA nos termos do nº 10 do art.º 9 do CIVA.
- documentação em suporte digital, coffee-breaks e almoço.

**Nota:** as inscrições devem ser efectuadas por fax ou por e-mail, mediante envio da ficha de inscrição devidamente preenchida

Para aceder à **FICHA DE INSCRIÇÃO** clique [AQUI](#)

Organização:



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

Com o apoio de:

