



Ciclo de Webinars sobre Qualidade | 2026 | Serviços

Qualidade nas PME: produtividade, transformação digital, impacto, internacionalização, sustentabilidade, empreendedorismo e inovação

Objetivos

Divulgar o conhecimento, as tecnologias e as ferramentas desenvolvidas no âmbito do projeto Qualidade Lisboa 2030 e promover a adoção de práticas da Qualidade. As sessões serão organizadas segundo uma abordagem temática e setorial, abordando domínios estratégicos, e adaptando os conteúdos às especificidades de setores prioritários da RIS3 Lisboa. Esta abordagem visa responder de forma mais eficaz às necessidades das empresas, reforçar a proximidade ao tecido empresarial e contribuir para a capacitação das PME através da disseminação de metodologias e tecnologias inovadoras da Qualidade.

Destinatários/as

PME e outras organizações dos setores dos Serviços: incluindo economia azul, indústrias criativas e culturais, mobilidade e transportes, turismo e hospitalidade e entre outros.

Conteúdo Programático

O impacto da Qualidade no investimento	Duração	Formador/a	Data
Identificação de metodologias e métricas de avaliação de impacto dos investimentos em Qualidade nas PME, permitindo avaliar o seu potencial retorno Objetivos: Sensibilizar para a importância de avaliar o impacto dos investimentos em Qualidade nas PME. Apresentar indicadores e abordagens simples que permitam relacionar iniciativas de Qualidade com resultados do negócio. Conteúdo programático 1. O impacto da Qualidade: da melhoria dos processos à criação de valor para a organização. 2. Indicadores essenciais para avaliar resultados: custos da não qualidade, eficiência, cliente e desempenho operacional. 3. Abordagens simples para estimar o retorno dos investimentos em Qualidade, com exemplos aplicáveis às PME.	2 horas	Patrícia Carvalho	10 - 11 - 2026 16:30 - 18:30
A Qualidade e a produtividade nas PME	Duração	Formador/a	Data
Utilização de ferramentas e metodologias de Qualidade para fomento da produtividade em PME Objetivos: Refletir e discutir sobre como os princípios as boas práticas de gestão e engenharia da qualidade podem contribuir para o aumento da produtividade, da eficiência operacional e da competitividade das PME. Explorar o modo como abordagens de gestão da qualidade e excelência operacional potenciam a melhoria da eficiência dos processos de negócio do sector dos serviços, promovendo também a experiência e a jornada dos clientes durante a prestação do serviço. Conteúdo programático: 1. Qualidade e produtividade: uma relação estratégica para a competitividade das PME. 2. Identificação e eliminação de fatores de desperdício nos processos. 3. Construir uma cultura de qualidade e melhoria contínua nas PME.	2 horas	Pedro Marques	13 - 11 - 2026 10:00 - 12:00

A transformação digital e as suas implicações na gestão da Qualidade	Duração	Formador/a	Data
Oportunidades e desafios impostos pelas novas tecnologias digitais na gestão da Qualidade Objetivos: Definir a estratégia, identificar oportunidades e preparar a organização para a transformação dos processos do sistema de gestão. Implementar ferramentas digitais para aumentar a eficácia do sistema de gestão. Consolidar uma cultura de melhoria contínua suportada. Conteúdo programático 1. Como planear a transformação digital na Gestão da Qualidade 2. Implementar a transformação digital no âmbito da gestão de processos do sistema de gestão 3. Avaliar os resultados e promover a melhoria contínua suportada na transformação digital	2 horas	António Bento	19 - 11 - 2026 10:00 - 12:00
Sustentabilidade e Qualidade	Duração	Formador/a	Data
O papel das ferramentas e metodologias de Qualidade no desenvolvimento sustentável do tecido empresarial da Região de Lisboa e na adoção de práticas cada vez mais sustentáveis nos pilares Ambiental, Social e Governança (ESG) Objetivos Transmitir aos participantes a complementaridade entre Qualidade e Sustentabilidade; Identificar ferramentas da Qualidade aplicáveis aos pilares ESG; Explorar exemplos práticos para PME e definir um Roadmap para integrar a sustentabilidade na gestão da qualidade, conforme a nova norma ISO 9001:2026. Conteúdo programático 1. Importância da sustentabilidade nos SGQ das PME 2. A nova ISO 9001:2026 e os sistemas de gestão ESG 3. Ferramentas da Qualidade e ESG: estratégia e planeamento; processos; avaliação do desempenho, reporte e melhoria contínua. 4. Aplicação prática: exemplos para PME	2 horas	Luísa Abreu	20 - 11 - 2026 10:00 - 12:00
Empreendedorismo, inovação e Qualidade	Duração	Formador/a	Data
Adoção de metodologias e ferramentas da Qualidade no ecossistema empreendedor e nos processos de inovação Objetivos: Consciencializar para a importância da Gestão da Qualidade e Inovação no universo das PME'S e startups, como ferramentas de sistematização, diferenciação e criação de valor. Conteúdo programático: 1. Importância da Gestão da Qualidade e Inovação para PME'S e startups; 2. Visão geral das normas ISO 9001, ISO 56001 e NP 4595; 3. Estruturação de processos de qualidade e inovação com base nas normas ISO 9001, ISO 56001 e NP 4595; 4. Os indicadores de desempenho em inovação.	2 horas	Jorge Gameiro	20 - 11 - 2026 14:00 - 16:00
Internacionalização e Qualidade	Duração	Formador/a	Data
O papel da adoção de metodologias de Qualidade e capacitação para o mercado global. Objetivos Identificar os principais fatores críticos de sucesso para a internacionalização das PME, incluindo a contribuição da gestão integrada da qualidade. Explorar modelos de internacionalização de serviços baseados em conhecimento, tecnologia e capital humano, identificando abordagens para escalar operações e captar clientes em mercados internacionais. Conteúdo programático 1. A Qualidade e a Excelência como fatores de competitividade nos mercados internacionais. 2. Sistemas de gestão da qualidade para impulsionar e sustentar o crescimento internacional. 3. Pessoas, cultura organizacional e competências para a internacionalização.	2 horas	Pedro Marques	25 - 11 - 2026 14:00 - 16:00

Formadores

Pedro Marques; António Bento; Patrícia Carvalho; Luísa Abreu; Jorge Gameiro.

Métodos Pedagógicos

Sessões expositivas e participativas, com apresentação de exemplos práticos e espaço para debate.

Duração Total

12 horas (6 sessões de 2 horas).

Número máximo de participantes

A definir

Horário

Consultar tabela

Local

Online

Data

Consultar tabela

Participação gratuita, sujeita a [inscrição](#)

O Instituto Português da Qualidade, I.P. integra a rede de entidades formadoras do Sistema Nacional de Qualificações. (Artigo 3º/3 al. g) do DL 71/2012, de 21/3, alterado pelo DL 80/2014, de 15/5, conjugado com o artigo 16º do DL 396/2007, de 31/12).