

### Gestão da Qualidade e Inovação nos Serviços Públicos

#### Objetivos Gerais:

Neste curso os formandos obtém conhecimentos aprofundados sobre a gestão da qualidade, bem como, da Inovação nos Serviços Públicos.

#### Objetivos Específicos:

Este curso permite aos formandos obter competências nos seguintes temas:

- ✓ Reconhecer os princípios da gestão da qualidade;
- ✓ Assimilar no sistema um desenvolvimento processual que permitirá uma maior eficácia na monitorização do mesmo junto da Administração Pública.
- ✓ Identificar os principais vetores de Inovação nos serviços da Administração Pública.

#### Carga Horária

35 Horas

#### Conteúdos

##### **1 – A QUALIDADE E A INOVAÇÃO COMO DESAFIO NOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

- ✓ Os princípios da Qualidade
- ✓ Qualidade nos Serviços Públicos
- ✓ Conceitos de Inovação
- ✓ Inovação nos Serviços Públicos
- ✓ Qualidade e Inovação

##### **2 – A ESTRUTURA COMUM DE AVALIAÇÃO (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK – CAF) COMO MODELO DE AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL**

- ✓ O que é o CAF (Estrutura Comum de Avaliação)
- ✓ Objetivos do CAF
- ✓ Algumas vantagens na aplicação do CAF
- ✓ Princípios de implementação do CAF
- ✓ Documentos do CAF

##### **3 – PROCEDIMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO POR FORMA A IDENTIFICAR AS MELHORIAS DO DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

- ✓ Organizar, planear e divulgar o processo de autoavaliação
- ✓ Recursos humanos envolvidos e organização da formação necessária
- ✓ Execução da autoavaliação e relato de resultados
- ✓ Discussão e divulgação de planos de melhorias
- ✓ Implementação de melhorias e desenvolvimento da autoavaliação

#### **4 – O BALANCED SCORECARD (BSC) E A CAF COMO FERRAMENTAS COMPLEMENTARES**

- ✓ O que é o BSC (Balanced Scorecard)
- ✓ Objetivos e âmbito de aplicação do BSC
- ✓ Benefícios na utilização do BSC
- ✓ Comparação e integração entre o BSC e o CAF
- ✓ Vantagens da utilização comum e integrada do BSC e CAF

#### **5 – A CERTIFICAÇÃO ATRAVÉS DA NORMA NP EN ISO 9001:2008, NOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

- ✓ A família de Normas ISO 9000
- ✓ Estrutura e âmbito da família de Normas ISO 9000
- ✓ Princípios de aplicação e certificação segundo a NP EN ISO 9001:2008
- ✓ A certificação de entidades públicas segundo a NP EN ISO 9001:2008

#### **6 – AVALIAÇÃO ESCRITA DE CONHECIMENTOS**