

Gestão da Qualidade na Administração Pública

Objetivos Gerais:

Apresentar e desenvolver os conceitos e técnicas de Gestão da Qualidade aplicada à Administração Pública, discutir a sua importância e aplicar métodos, técnicas e ferramentas para avaliar e controlar a qualidade e a excelência organizacional na Administração Pública.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Fazer a análise crítica das ferramentas e modelos de Qualidade, no sentido de as aplicarem corretamente na prática dos serviços da Administração Pública.

Destinatários:

Este curso destina-se a Gestores públicos, dirigentes e técnicos da Administração Pública.

Carga Horária:

40 horas

Conteúdo Programático:

- ✓ **Modulo I - Introdução à gestão da qualidade**
- ✓ **Modulo II - A qualidade no contexto do setor de serviços**
- ✓ **Modulo III - Método, técnicas e ferramentas para o diagnóstico e gestão da qualidade**
- ✓ **Modulo IV - Implementação de modelos de gestão da qualidade na Administração Pública**
- ✓ **Modulo V - Casos práticos de gestão da qualidade na Administração Pública**