

Inovação e Marketing nos Serviços Públicos

Objetivos Gerais:

Esta formação propõe-se a ministrar a compreensão de conceitos e noções importantes face ao papel determinante dos serviços, realçando a necessidade de aplicar abordagens distintas nos serviços, particularmente no âmbito do marketing, numa perspetiva de geração de valor para o Serviço Público e para a Sociedade em geral.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Compreender a importância dos Serviços na Administração Pública para a Economia;
- Saber as Especificidades dos Serviços Públicos e Privados;
- Enumerar as características distintivas dos Serviços;
- Dominar a gestão das expectativas e perceções dos clientes/utentes;
- Entender o desenvolvimento de novos Serviços Públicos.

Destinatários:

Esta formação destina-se a Gestores e Decisores dos Serviços Públicos e Quadros Técnicos da Administração Pública.

Carga Horária:

32 horas

Conteúdo Programático:

- ✓ **Módulo I** - Os Serviços na Administração Pública e a sua importância para a Economia
- ✓ **Módulo II** - Especificidades dos Serviços Públicos e Privados
- ✓ **Módulo III** - Características distintivas dos Serviços
- ✓ **Módulo IV** - Gestão das expectativas e perceções dos clientes/utentes
- ✓ **Módulo V** - O marketing-mix nos Serviços Públicos
- ✓ **Módulo VI** - Gestão da inovação nos Serviços Públicos
- ✓ **Módulo VII** - Desenvolvimento de novos Serviços Públicos

- ✓ **Módulo VIII** - Empreendedorismo nos Serviços Públicos
- ✓ **Módulo IX** - Análise de casos práticos