

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.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

40 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

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

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.