

Definir Objetivos e Controlar Resultados e Indicadores (Especial Gestão Administrativa)

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos, técnicas e instrumentos que permitam acompanhar o processo de Gestão Administrativa.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Identificar objetivos e desempenhos previstos;
- Distinguir Missão e Visão;
- Estipular Objectivos Estratégicos e Operacionais;
- Formular Indicadores de Gestão;
- Definir Momentos e Tipos de Controlo;
- Avaliar e Acompanhar a Progressão dos Serviços e das Pessoas;
- Conceber, Planear e Dirigir as Reuniões de Acompanhamento.

Destinatários

Este Curso tem como destinatários os Coordenadores de Serviços Administrativos, Assistentes de Direção, de Administração e Técnicos Relações Públicas, Secretários, Rececionistas e Técnicos Administrativos.

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

24 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - A gestão por objetivos e a gestão do desempenho na área administrativa

- O que é a gestão?

- Somos todos gestores?

Módulo II - A missão e a visão

- Da estrutura;
- Do Departamento;
- Do Grupo de Trabalho;
- Do Funcionário/Colaborador.

Módulo III - Os objetivos a atingir

- Porquê trabalhar por objetivos?

Módulo IV - Objetivos e metas

- Objetivos Estratégicos e Objetivos Operacionais;
- Definição e Controlo;
- As Metas a atingir.

Módulo V - Os indicadores de gestão de serviços

- Como definir;
- A análise dos desvios e sua correção;
- O acompanhamento dos indicadores.

Módulo VI - Momentos e formas de controlo

- Como controlar a evolução e o processo;
- Os momentos de controlo;
- O processo de controlo.

Módulo VII - Avaliação e acompanhamento do desempenho dos serviços e das pessoas

Módulo VIII - O sistema de correção a desenvolver

- As reuniões de acompanhamento do processo;
- Procedimentos a adotar;
- Comportamentos a apresentar.

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.