

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 objectivos 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.

Carga Horária

24 Horas

Conteúdos Programáticos

1. A gestão por objetivos e a gestão do desempenho na área administrativa

- O que é a gestão?;
- Somos todos gestores?.

2. A missão e a visão

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

3. Os objetivos a atingir

- Porquê trabalhar por objetivos?.

4. Objetivos e metas

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

5. Os indicadores de gestão de serviços

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

6. Momentos e formas de controlo

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

7. Avaliação e acompanhamento do desempenho dos serviços e das pessoas;

8. O sistema de correção a desenvolver

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