

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

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.