

## **Gestão da Qualidade nos Serviços Públicos**

### **Objetivos Gerais**

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos necessários a uma Gestão eficaz da Qualidade nos Serviços Públicos.

### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso, os participantes deverão estar aptos a:

- Identificar e interpretar os requisitos necessários para a Gestão da Qualidade nos Serviços Públicos;
- Descrever uma metodologia para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nos Serviços Públicos;
- Elaborar a documentação necessária para a Gestão da Qualidade nos Serviços Públicos.

### **Destinatários**

Quadros médios e Superiores de empresas. Técnicos da Administração Central, Regional e Local, de entidades com competências na área da Qualidade e da Produção.

### **Carga Horária**

24 Horas

### **Conteúdos**

**Módulo I - Conceitos de Qualidade em Serviços**

**Módulo II - Os Princípios da Gestão da Qualidade**

**Módulo III - Padrões de Qualidade em Serviços**

**Módulo IV - Das Escolas Individuais aos Resultados de Excelência**

**Módulo V - Uma Abordagem à Luz da Programação Neurolinguística**

**Módulo VI - Programas da Qualidade Total**

**Módulo VII - Estratégias Eficazes no Atendimento**

**Módulo VIII - Determinação de Necessidades dos Clientes**