

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.

Carga Horária:

40 horas

Conteúdo Programático:

Modulo I - Introdução à gestão da qualidade

- Conceito de qualidade
- Benefícios da implementação de um SGQ
- Princípios de gestão da qualidade
- A necessidade de um SGQ na Administração Pública

Modulo II - A qualidade no contexto do setor de serviços

Modulo III - Método, técnicas e ferramentas para o diagnóstico e gestão da qualidade

- Ferramentas, métodos e técnicas - conceito

- Ferramentas da qualidade
 - Diagrama de Fluxos ou Fluxograma.
 - Folhas de Verificação/Check-List e recolha de dados.
 - Diagrama de Pareto.
 - Brainstorming.
 - Os 5 porquês.
 - 5W2H.
 - Diagrama de Ishikawa (causa-efeito).
 - Histogramas.
 - Gráfico de tendências.

Modulo IV - Implementação de modelos de gestão da qualidade na Administração Pública

- Tipos de modelos de gestão da qualidade na Administração Pública
- A escolha do modelo

Modulo V - Casos práticos de gestão da qualidade na Administração Pública