

Inovação e Marketing nos Serviços Públicos

Objetivos Gerais

Esta formação propõe-se a ministrar a compreensão de conceitos e noções importantes face ao papel determinante dos serviços, realçando a necessidade de aplicar abordagens distintas nos serviços, particularmente no âmbito do marketing, numa perspetiva de geração de valor para o Serviço Público e para a Sociedade em geral.

Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Compreender a importância dos Serviços na Administração Pública para a Economia;
- Saber as Especificidades dos Serviços Públicos e Privados;
- Enumerar as características distintivas dos Serviços;
- Dominar a gestão das expectativas e perceções dos clientes/utentes;
- Entender o desenvolvimento de novos Serviços Públicos.

Destinatários

Esta formação destina-se a Gestores e Decisores dos Serviços Públicos e Quadros Técnicos da Administração Pública.

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

32 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Os Serviços na Administração Pública e a sua importância para a Economia

Módulo II - Especificidades dos Serviços Públicos e Privados

Módulo III - Características distintivas dos Serviços

Módulo IV - Gestão das expectativas e perceções dos clientes/utentes

Módulo V - O marketing-mix nos Serviços Públicos

Módulo VI - Gestão da inovação nos Serviços Públicos

Módulo VII - Desenvolvimento de novos Serviços Públicos

Módulo VIII - Empreendedorismo nos Serviços Públicos

Módulo IX - Análise de casos práticos

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.