

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.

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

24 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

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

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.