

Gestão da Qualidade e Inovação nos Serviços Públicos

Objetivos Gerais:

Neste curso os formandos obtêm conhecimentos aprofundados sobre a Gestão da Qualidade, bem como, da Inovação nos Serviços Públicos.

Objetivos Específicos:

Este curso permite aos formandos obter competências nos seguintes temas:

- ✓ Reconhecer os princípios da gestão da qualidade;
- ✓ Assimilar no sistema um desenvolvimento processual que permitirá uma maior eficácia na monitorização do mesmo junto da Administração Pública;
- ✓ Identificar os principais vetores de Inovação nos serviços da Administração Pública.

Carga Horária

35 Horas

Conteúdos

Módulo I – A QUALIDADE E A INOVAÇÃO COMO DESAFIO NOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- ✓ Os princípios da Qualidade;
- ✓ Qualidade nos Serviços Públicos;
- ✓ Conceitos de Inovação;
- ✓ Inovação nos Serviços Públicos;
- ✓ Qualidade e Inovação.

Módulo II – A ESTRUTURA COMUM DE AVALIAÇÃO (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK – CAF) COMO MODELO DE AUTOAVALIAÇÃO DO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

- ✓ O que é o CAF (Estrutura Comum de Avaliação);
- ✓ Objetivos do CAF;
- ✓ Algumas vantagens na aplicação do CAF;
- ✓ Princípios de implementação do CAF;
- ✓ Documentos do CAF.

Módulo III – PROCEDIMENTOS DE AUTOAVALIAÇÃO POR FORMA A IDENTIFICAR AS MELHORIAS DO DESEMPENHO DAS ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- ✓ Organizar, planear e divulgar o processo de autoavaliação;
- ✓ Recursos humanos envolvidos e organização da formação necessária;
- ✓ Execução da autoavaliação e relato de resultados;
- ✓ Discussão e divulgação de planos de melhorias;
- ✓ Implementação de melhorias e desenvolvimento da autoavaliação.

Módulo IV – O BALANCED SCORECARD (BSC) E A CAF COMO FERRAMENTAS COMPLEMENTARES

- ✓ O que é o BSC (Balanced Scorecard);
- ✓ Objetivos e âmbito de aplicação do BSC;
- ✓ Benefícios na utilização do BSC;
- ✓ Comparação e integração entre o BSC e o CAF;
- ✓ Vantagens da utilização comum e integrada do BSC e CAF.

Módulo V – A CERTIFICAÇÃO ATRAVÉS DA NORMA NP EN ISO 9001:2015, NOS SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- ✓ A família de Normas ISO 9000;
- ✓ Estrutura e âmbito da família de Normas ISO 9000;
- ✓ Princípios de aplicação e certificação segundo a NP EN ISO 9001:2015;
- ✓ A certificação de entidades públicas segundo a NP EN ISO 9001:2015;

Módulo IV – AVALIAÇÃO ESCRITA DE CONHECIMENTOS