

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