

## Gestão da Qualidade e Inovação nos Serviços Públicos

### Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes com conhecimentos sobre a Gestão da Qualidade, bem como, da Inovação nos Serviços Públicos.

### Objetivos Específicos

No final do curso os participantes estarão aptos a:

- 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.

### Destinatários

Este curso é dirigido a todos aqueles que necessitem de obter conhecimentos sobre a Gestão da Qualidade, bem como, da Inovação nos Serviços Públicos.

### 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

35 horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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 VI – Avaliação Escrita de Conhecimentos**

### 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.