



Gestão da Qualidade

Local:

Escola de Governo - Rua do Livramento, 153, Centro

Carga Horária:

40 horas

Período:

30 e 31/03/20; 01 a 03/04/20
13 a 17/04/2020

Horário:

13h às 17h - tarde

Período de Inscrição:

03/02 a 26/03/2020

PÚBLICO-ALVO

Destina-se aos servidores públicos, estagiários, bolsistas e prestadores de serviço do Poder Executivo de Alagoas.

PRÉ-REQUISITO

Não possui.

OBJETIVO GERAL

Apresentar aos servidores os conceitos relacionados à qualidade, seus sistemas e suas ferramentas, a ponto de auxiliar na implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade nos órgãos de origem.

ESCOLA DE
GOVERNO
de Alagoas

APRESENTAÇÃO

Com a adoção de novos paradigmas e modelos gerenciais na administração pública, a filosofia em torno da qualidade, finalmente, ganhou lugar de destaque na agenda governamental, uma vez que representa a concretude dos esforços sistemáticos que buscam a melhoria e potencialização da prestação de serviços ofertados pela esfera pública.

Para que qualquer programa de política de qualidade seja implementado com sucesso, faz-se necessário promover mudanças na cultura organizacional, dar centralidade ao cliente ou usuário do serviço prestado pela entidade e equipar sua estrutura de pessoal com ações planejadas de treinamento. Dessa forma, é possível, progressivamente, modernizar processos, métodos de trabalho e desenvolver pessoas com uma visão sistêmica que privilegie a gestão da qualidade.

EMENTA DO CURSO

Histórico da Qualidade no Brasil e no mundo;

Tipos de Sistemas de Gestão da Qualidade;

Fundamentos e vocabulários da Qualidade;

Processo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade;

Ferramentas da Qualidade;

Indicadores de Qualidade;

Sistemática de auditorias da Qualidade;

A Gestão da Qualidade em Alagoas: casos de sucesso.