

Informações da Ação de Capacitação	
Curso de Capacitação	Gestão da Qualidade e Planejamento Estratégico
Público Alvo:	Servidores docentes e técnico-administrativos da UFC envolvidos com os processos de gestão.
Objetivos:	Formar e qualificar gestores, através de conteúdos teóricos e práticos que levem à reflexão e excelência no planejamento, execução e controle de atividades relacionadas às questões técnicas e comportamentais na gestão das organizações.
Conteúdo Programático:	<p>Unidade I - Conceitos e Evolução da Qualidade. Apresenta o histórico da gestão pela qualidade e a importância da disseminação deste conhecimento na empresa para o envolvimento e comprometimento de todos neste processo de mudança de atitude. Apresentação dos principais conceitos e termos utilizados na gestão pela qualidade. Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação. Unidade II - Liderança e Planejamento Estratégico. Preparar os participantes para exercer a liderança na condução do programa de qualidade tendo como principal finalidade a melhoria do desempenho da gestão organizacional com foco na busca de resultados para todas as partes interessadas, alinhados às estratégias e diretrizes organizacionais. Identificar o contexto estratégico da organização; Reconhecer a necessidade de se estabelecer uma visão sistêmica da empresa; Entender a dinâmica do planejamento estratégico organizacional e seu desdobramento em ações operacionais; Estabelecer um sistema de medição do desempenho da organização que atenda todas as partes interessadas no negócio Unidade III - Relacionamento com o Cliente Interno e Externo. Fornecer subsídio aos participantes para identificar a importância do Conhecimento do Mercado e dos clientes no processo de relacionamento com os mesmos em prol da melhoria contínua da satisfação e fidelização dos clientes.</p>