

# Guia do Estudante

## Curso Gestão da Qualidade

### **Público-alvo**

O curso é destinado a servidores públicos e a sociedade em geral.

### **Carga horária**

10 horas.

### **Objetivos**

Ao final do curso, o estudante deverá ser capaz de:

- Explicitar conceitos da qualidade no contexto atual das organizações públicas e privadas;
- Distinguir as 4 (quatro) principais Eras da Qualidade;
- Identificar o pensamento sistêmico nas organizações e analisar sua relação com o Poder Judiciário;
- Estudar a Trilogia de Juran e o Programa 5 S;
- Definir gerenciamento por diretrizes e as normas de gestão de qualidade e sua relação com o Poder Judiciário;
- Distinguir as principais normas de qualidade;
- Identificar os principais prêmios da qualidade;
- Analisar a relação da qualidade como investimento;
- Descrever o ciclo PDCA (planejar, fazer, verificar e agir);
- Conhecer e definir as principais técnicas de gestão da qualidade;
- Identificar situações e oportunidades de melhoria do ciclo de gestão.
- Relacionar os conceitos e aplicações práticas das ferramentas da qualidade total;
- Identificar potencial uso de dados estatísticos do Poder Judiciário;

### **Conteúdo Programático**

#### **Módulo I - Qualidade Total no Contexto do Pensamento Sistêmico**

- Uma breve história da qualidade nas organizações;
- Introdução ao pensamento sistêmico;
- O Pioneiro Juran e sua Trilogia: Planejamento, Controle e Melhoria da Qualidade;
- Programa 5 S.

## Módulo II – Qualidade Total: Programas, Normas e Especificações

- Gerenciamento pelas diretrizes e normas de gestão da qualidade;
- Prêmios da Qualidade;
- Crosby: Qualidade como Investimento;
- Reflexão: A qualidade como atendimento às especificações.

## Módulo III – Qualidade Total: Uma Abordagem Gerencial

- Gestão como Melhoria Contínua (Kaizen);
- Empoderamento (empowerment);
- Melhores Práticas (benchmarking);
- Estoque Zero (Just in Time);
- Dr. Deming e Scholtes: o Ciclo PDCA x PDSA;

## Módulo IV – Ferramentas de Qualidade Total

- Ferramentas da Qualidade Total
- Desdobramento da Função Qualidade
- Pensadores Japoneses e a gestão visual
- Voltando aos conceitos de qualidade e seus custos

## Metodologia

O curso será realizado na modalidade a distância e no formato auto-instrucional, ou seja, sem a presença de um tutor.

O curso está dividido em quatro módulos. Fique atento ao cronograma de atividades de sua turma.

Para avançar no curso, e ter acesso ao módulo seguinte, é necessário fazer o questionário avaliativo do módulo em curso e obter **nota de pelo menos 70% na atividade avaliativa**.

As atividades de aprendizagem estão distribuídas entre conteúdos interativos, textos, vídeos temáticos e questionários avaliativos.

Contamos ainda com um **“Fórum de interação”** no qual o estudante poderá interagir e trocar mensagens com os demais participantes do curso. A participação neste fórum é facultativa.

## Atividades avaliativas

Após concluir o estudo dos materiais disponíveis no módulo, você deverá fazer o questionário avaliativo. Os questionários estão distribuídos da seguinte forma:

<b>Descrição</b>	<b>Atividades</b>	<b>Nota máxima</b>
Módulo I	Questionário - Módulo I	10 pontos
Módulo II	Questionário - Módulo II	10 pontos
Módulo III	Questionário - Módulo III	10 pontos
Módulo IV	Questionário - Módulo IV	10 pontos
<b>Total do curso</b>		<b>40 pontos</b>

## Declaração de conclusão

Será considerado aprovado o estudante que obter **nota de pelo menos 70% em cada uma das atividades avaliativas.**

**Desejamos um ótimo curso!**

**Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Servidores do Poder Judiciário - CEAJUD**