

PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Gestão da Qualidade Total

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Os objetivos de aprendizagem deste curso são capacitar os participantes a compreender e aplicar os fundamentos da Gestão da Qualidade Total, aprimorar a habilidade de identificar e resolver problemas organizacionais, e desenvolver competências para implementar melhorias contínuas de processos. Além disso, espera-se que o aluno aprenda a utilizar ferramentas e metodologias de qualidade, como o PDCA e o Controle Estatístico de Processos, e que saiba engajar equipes em uma cultura de qualidade, priorizando sempre a satisfação do cliente. Ao final, o aluno estará apto a adotar práticas de TQM que tragam impacto positivo para a competitividade e eficiência da organização.

ATIVIDADES/AULAS:

- 1) Fundamentos da Qualidade
- 2) Conceitos da Gestão de Qualidade
- 3) Modelo de Gestão da Qualidade Total
- 4) Planejamento da Qualidade
- 5) A Medição e o Controle da Qualidade
- 6) Seis Sigma
- 7) O gerenciamento das diretrizes
- 8) Ferramentas e técnicas da Gestão da Qualidade Total
- 9) Custo da Qualidade
- 10) Implantação da Gestão da Qualidade Total
- 11) Gestão de Qualidade e Gerenciamento de Rotina

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:

O surgimento da Gestão da Qualidade
As definições e abordagens da Qualidade
Os requisitos da Qualidade
Os processos de gerenciamento
A evolução dos conceitos da Gestão da Qualidade
Os sistemas normalizados de gestão
Padronização, controle e melhoria
O ciclo PDCA
A abordagem da Gestão da Qualidade Total
Mudança de cultura da organização
Liderança

Inovação - Promovendo melhorias
O projeto da Qualidade
O Desdobramento da Função Qualidade (Quality Function Deployment – QFD)
Criação de normas e especificações
O plano da Qualidade
Elaboração de fluxogramas
Medição e os ciclos de melhoramento da Qualidade
O controle da Qualidade
O gerenciamento da rotina
Círculo de Controle da Qualidade (CCQ)
O surgimento do modelo Seis Sigma
O conceito Seis Sigma
A metodologia Seis Sigma
A equipe Seis Sigma
Etapas do Seis Sigma
O modelo DMAIC
Compreendendo alguns conceitos
O gerenciamento das diretrizes
As finalidades do gerenciamento das diretrizes
O planejamento das diretrizes
Definição de diretrizes e metas
A constituição e implantação do gerenciamento das diretrizes
O gerenciamento por processos
Abordagem sistêmica
Ferramentas básicas da Qualidade
Brainstorm
Diagrama de afinidades
Técnica do Grupo Nominal
Diagramas de dispersão
Gráfico e diagrama de fluxo de processo
Folhas de verificação
Análise de Pareto
Diagrama de causa e efeito
Análise do campo de força
A relação entre custos e Qualidade
Histórico dos custos da Qualidade
Dados e fontes dos custos da Qualidade
Gerenciamento do sistema de custos da Qualidade
Fundamentos para implantação da GQT
Integração do GQT à estratégia da empresa
Fatores críticos para implantação de programas de melhoria
O processo de melhoramento contínuo
O gerenciamento de mudanças
O surgimento da Qualidade
As Eras da qualidade
Gestão da Qualidade Total
Os 10 princípios da qualidade total
Ciclo PDCA
Metodologia 5S
Metodologia Kaizen
Surgimento da filosofia Kaizen

A filosofia Kaizen nas empresas

Gerenciamento de rotina

Gerenciamento de rotina diário (GRD)

Gerenciamento pelas diretrizes (GPD)

Processo de implantação do gerenciamento da rotina diária (GRD)

Padronização para a implantação da GRD

BIBLIOGRAFIA:

1. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.** *NBR ISO 8402: Gestão da Qualidade Total.* Rio de Janeiro, 1994.
2. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.** *NBR ISO 8402: Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade.* Rio de Janeiro, 1986.
3. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.** *NBR ISO 9000: Sistema de Gestão da Qualidade - fundamentos e vocabulário.* Rio de Janeiro, 2000.
4. **CAMARGO, Álvaro A. B.** *Gerenciamento da Qualidade em Projetos.* Santo André: Strong, 2008.
5. **CAMP, Robert A.** *Benchmarking dos Processos de Negócios: descobrindo e implementando as melhores práticas.* Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.
6. **CAMPOS, Vicente F.** *TQC – Controle da Qualidade Total (no estilo japonês).* Nova Lima/MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.
7. **MARSHAL, Isnard Jr. et al.** *Gestão da Qualidade.* 8. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
8. **OAKLAND, John S.** *Gerenciamento da Qualidade Total.* São Paulo: Nobel, 1994.
9. **VIEIRA, Geraldo F.** *Gestão da Qualidade Total.* 2. ed. São Paulo: Alínea, 2007.
10. **WERKEMA, Maria C. C.** *Criando a Cultura Seis Sigma.* Qualitymark: Rio de Janeiro, 2002.

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62

Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: 376

