Fasul Educacional EaD
Rua Dr. Melo Viana, nº. 75 - Centro - Tel.: (35) 3332-4560
CEP: 37470-000 - São Lourenço - MG

FASUL EDUCACIONAL
(Fasul Educacional EaD)

PÓS-GRADUAÇÃO

CONTROLE DE QUALIDADE

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CONTROLE DE QUALIDADE

DISCIPLINA:
SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
RESUMO
Objetivos gerais: conhecer os principais conceitos de sistemas de avaliação da qualidade. Objetivos específicos: lembrar as características iniciais sobre conceitos da qualidade; entender como os atributos influenciam na avaliação de sistemas; aplicar em sistemas de medição e controle os conceitos de qualidade; analisar os principais tipos de normalização, de acordo com a necessidade empresarial; sintetizar os objetivos voltados à qualidade dentro da organização e apresentar métricas baseadas em riscos; classificar os tipos de organização quanto à maturidade de aplicação de conceitos da qualidade.
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO
AULA 1 INTRODUÇÃO AOS SISTEMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE ATRIBUTOS DA QUALIDADE SISTEMAS DE MEDIÇÃO A ESTRUTURA DE UM SISTEMA DE GESTÃO QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES **AULA 2** QUALIDADE TOTAL TQM E TQC TQM NO BRASIL SISTEMAS DE MEDIÇÃO, QUALIDADE E DESEMPENHO AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DENTRO DO PLANEJAMENT **AULA 3** AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO AUDITORIA AMBIENTAL CERTIFICAÇÃO LABORATORIAL ÁREAS DE PROJETO – GESTÃO DA QUALIDADE PMI SATISFAÇÃO, VALOR E FIDELIDADE DOS CLIENTES; NECESSIDADE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS **AULA 4** CONHECIMENTO ISO 9001, TERMINOLOGIA E ESTRUTURA SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E SEUS PROCESSOS LIDERANÇA, PLANEJAMENTO E APOIO REQUISITO DE OPERAÇÕES, RECURSOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E MELHORIA **AULA 5** INTRODUÇÃO À ESTATÍSTICA APLICADA À QUALIDADE CEP (CONTROLE ESTATÍSTICO DO PROCESSO) TERMINOLOGIA, UNIDADES E PADRÕES EIME E CALIBRAÇÃO MSA (ANÁLISE DE SISTEMAS DE MEDIÇÃO)

AULA 6
ESTRATÉGIA DE IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS INTEGRADOS
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NA LOGÍSTICA E FORNECEDORES
ISO 26.001 – RESPONSABILIDADE SOCIAL
GESTÃO E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL PARA 14.001
ROTULAGEM AMBIENTAL E AUDITORIA FLORESTAL

BIBLIOGRAFIAS

- CHIROLI, D. Avaliação de sistemas de qualidade. Curitiba: Editora InterSaberes, 2016.
- SELEME, R. Controle da qualidade: as ferramentas essenciais. Curitiba: Editora InterSaberes, 2010.
- TOLEDO, J.C. Sistemas de medição e metrologia. Curitiba: Editora InterSaberes, 2013.

DISCIPLINA:
PADRONIZAÇÃO, QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO

RESUMO

Este material visa desenvolver o acadêmico para estar preparado a entender os fundamentos do mercado, por meio de assuntos relacionados à padronização, qualidade e certificação. Os objetivos são: compreender o que é qualidade; compreender o que é um processo; conhecer como se padronizam os processos para controlar sua variabilidade; desenvolver melhorias contínuas em processo e saber determinar a conformidade de produtos para atender determinado mercado.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
O QUE É QUALIDADE
ABORDAGEM DE PROCESSO
PADRONIZAÇÃO DE PROCESSO
MELHORIA CONTÍNUA E DE PROCESSO (KAIZEN)
QUALIDADE DO PRODUTO

AULA 2
NORMAS TÉCNICAS
NORMAS REGULAMENTADORAS OU REGULAMENTOS TÉCNICOS
CRITÉRIOS DE NORMALIZAÇÃO
NORMAS DE QUALIDADE
AUDITORIA DA QUALIDADE

AULA 3
DIMENSÕES DA QUALIDADE
O CUSTO DA QUALIDADE
QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
QUALIDADE COMO ESTRATÉGIA DE MERCADO
QUALIDADE NA COMPETITIVIDADE

AULA 4
PROGRAMA 5 SENSUS
PROGRAMAS DE QUALIDADE TOTAL
SIX SIGMA (OS SEIS SIGMAS)

BALANCED SCORECARD
INDICADORES DE DESEMPENHO

AULA 5
PROGRAMA 5 SENSUS
PROGRAMAS DE QUALIDADE TOTAL
SIX SIGMA (OS SEIS SIGMAS)
BALANCED SCORECARD
INDICADORES DE DESEMPENHO

AULA 6
PLANEJAMENTO DA QUALIDADE
A POLÍTICA E OS OBJETIVOS DA QUALIDADE
FERRAMENTAS DA QUALIDADE I
FERRAMENTAS DA QUALIDADE II
ANÁLISE CRÍTICA E AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

BIBLIOGRAFIAS

- PALADINI, Edson Pacheco. Avaliação Estratégica da Qualidade. São Paulo: Atlas, 2002.
- SELEME, Robson. Gestão da Qualidade e Ferramentas essenciais. Curitiba: IBPEX, 2010.
- PLANEJAMENTO e o sistema de gestão da qualidade. Disponível em: http://www.prodfor.com.br/index.php/component/k2/item/559-planejamento-eo-sistema-de-gestão-da-qualidade. Acesso em: 29 jun. 2016.

DISCIPLINA:
GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL E MELHORIA CONTÍNUA DE PROCESSO

RESUMO

Por que se estuda qualidade? Por que as empresas prestadoras de serviços e indústrias investem tanto nessa filosofia? Por que ela, a qualidade, é tão determinante no mercado competitivo? Por que a sua gestão deve ser tão precisa e revisada constantemente? Por que devo aplicá-la na minha empresa de TI que não é indústria?
Quantos porquês! Calma! Nesta disciplina você aprenderá sobre essa filosofia tão discutida e debatida no cenário de produção e serviço. Para isso, começaremos com a abordagem histórica e algumas definições e posteriormente falaremos sobre as dimensões e os programas de qualidade total, seguindo por aplicações de PDCA e MASP.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
HISTÓRICO E CONCEITOS
DIMENSÕES DA QUALIDADE
PROGRAMAS DE QUALIDADE TOTAL
PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)
MASP (MÉTODO DE ANÁLISE E SOLUÇÕES DE PROBLEMAS)

AULA 2
BRAINSTORMING
FERRAMENTAS DE QUALIDADE
FLUXOGRAMA E BPMN
MATRIZ GUT (GRAVIDADE URGÊNCIA E TENDÊNCIA)

PLANO DE AÇÃO

AULA 3
NORMAS INTERNACIONAIS
PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE
PRINCIPAIS NORMAS DA GESTÃO DA QUALIDADE
ABNT NBR ISO 9001:2015 - PRINCIPAIS ASPECTOS

AULA 4
CMMI (CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION)
MSP - BR: MELHORIA DE PROCESSOS DO SOFTWARE BRASILEIRO
COBIT 5 – CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY)
ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUTURE LIBRARY

AULA 5
LEAN MANUFACTURING E LEAN OFFICE
AÇÕES: CORRETIVA E PREVENTIVA
SEIS SIGMA
LEAN SEIS SIGMA

AULA 6
AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO TREINAMENTO
PROCESSO DE TREINAMENTO
AUDITORIA DA QUALIDADE
CERTIFICAÇÃO

BIBLIOGRAFIAS

- TOLEDO, J. de et al. Qualidade: gestão e métodos. Rio de Janeiro: LTC, 2017.
- CARPINETTI, L. R. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- CUSTODIO, M. F. Gestão da qualidade e produtividade. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.

DISCIPLINA:
GESTÃO DA QUALIDADE - FERRAMENTAS

RESUMO

As organizações, de uma forma geral, conscientizaram-se de que existe a necessidade de seus funcionários terem o conhecimento necessário para a realização de bens e serviços com qualidade. Perceberam também que esse conhecimento não será obtido sem que ela mesma o promova. Por outro lado, as pessoas também já se conscientizaram de que as organizações buscam profissionais que tenham o conhecimento de operações voltadas à qualidade. Este material propõe analisarmos detalhadamente tais aspectos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
EVOLUÇÃO DO PENSAMENTO DA QUALIDADE
QUALIDADE COMO SUPORTE À INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE
APLICAÇÃO DA QUALIDADE DESDE O PROJETO AO PRODUTO FINAL

ABORDAGENS DA QUALIDADE (TRANSCENDENTAL, FOCO NO PRODUTO, NO USUÁRIO, NA PRODUÇÃO)
PERSPECTIVA DE CUSTO DA QUALIDADE E DA NÃO QUALIDADE

AULA 2
MAPEAMENTO DE PROCESSOS, FLUXOGRAMA, 5W2H
LISTA DE VERIFICAÇÃO (CHECKLIST) E ESTRATIFICAÇÃO
DIAGRAMA DE PARETO E DIAGRAMA DE DISPERSÃO
HISTOGRAMA E DIAGRAMA DE DISPERSÃO
GRÁFICOS DE CONTROLE

AULA 3
A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO DA QUALIDADE
DIAGRAMA DE RELAÇÕES E DIAGRAMA DE AFINIDADES
DIAGRAMA DA ÁRVORE E MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO GUT
MATRIZ DE RELAÇÕES E DIAGRAMA DE SETAS (FLECHAS)
DIAGRAMA DO PROCESSO DECISÓRIO

AULA 4
DESDOBRAMENTO DA FUNÇÃO QUALIDADE (QFD)
POKA-YOKE E ANDON
FMEA (FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSYS – ANÁLISE DE FALHAS)
SIX SIGMA E LEAN SIX SIGMA

AULA 5
A IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS NA ECONOMIA
COMO O CLIENTE PERCEBE A QUALIDADE DE SERVIÇOS
HORA DA VERDADE: O PAPEL DA LINHA DE FRENTE E DA RETAGUARDA
MODELO SERVQUAL
O MODELO DOS CINCO GAPS

AULA 6
CAPACITAÇÃO DAS PESSOAS
RECURSOS FÍSICOS E TECNOLÓGICOS
DIRETRIZES NECESSÁRIAS PARA O SUCESSO
QUALIDADE HOJE 4.0
QUALIDADE: VISÃO DE FUTURO

BIBLIOGRAFIAS

- GARVIN, D. A. Gerenciando a qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- SHUTTERSTOCK. Disponível em: shutterstock.com. Acesso em: 09 abr. 2018.
- SILVA, R. A. da; SILVA, O. R. da. Qualidade, Padronização e Certificação. Curitiba: InterSabereres, 2017.
- TOLEDO, J. C. de; BORRÁS, M. A. A.; MERGULHÃO, R. C.; MENDES, G. H. S. Qualidade: gestão e métodos. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

DISCIPLINA:
SISTEMAS ISO 9000 E AUDITORIAS DA QUALIDADE

RESUMO

Ao analisar a evolução da qualidade e seus impactos, focando na experiência do cliente, cabe ressaltar que a qualidade no modelo corretivo não é mais suficiente para manter um cliente fidelizado. Os clientes estão em qualquer lugar, e a concorrência cresceu a passos largos; assim, os clientes têm hoje uma gama muito maior de informações sobre os produtos, os serviços e até as avaliações feitas por outros clientes. As transformações provocadas pelas exigências dos clientes são visíveis em todo mercado. Os clientes, hoje em dia, procuram qualidade agregada na totalidade, ou seja, qualidade desde a compra do produto até o serviço que vem conectado a ele. Assim, medir a satisfação do cliente passa por uma experiência maior, que somente o funcionamento técnico do produto possui. Sabe-se que a qualidade e a produtividade andam lado a lado. A excelência, por sua vez, é alcançada quando se investe em capacitação de colaboradores, quando os desperdícios são eliminados e quando melhora-se a produtividade dos processos. Como consequência, os produtos e serviços apresentam melhor qualidade, integralmente.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES
PRINCÍPIOS DO GERENCIAMENTO DA QUALIDADE (QUALIDADE TOTAL)
CRIANDO UMA CULTURA DA QUALIDADE
NORMAS E CERTIFICAÇÕES
ELEMENTOS ESSENCIAIS PARA O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

AULA 2
O SURGIMENTO DA ISO
FAMÍLIA DA NORMA ISO 9000
ISO 9001:2015 E ISO 9004
ISO 19011
CERTIFICAÇÃO INTERNACIONAL E SEUS BENEFÍCIOS PARA AS EMPRESAS E O MERCADO

AULA 3
LINHAS GERAIS DE UM PROJETO DE CERTIFICAÇÃO
ELEMENTOS ESSENCIAIS PARA UMA CERTIFICAÇÃO
REQUISITOS DA NORMA ISO 9001:2015
BENEFÍCIOS ESPERADOS PELA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2015
INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO

AULA 4
CONCEITO E ATIVIDADES DE AUDITORIA DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE
TIPOS DE AUDITORIA (1ª, 2ª E 3ª PARTE) E SUA RELEVÂNCIA PARA O PROCESSO
COMO ORGANIZAR UMA AUDITORIA
EXECUÇÃO DE UMA AUDITORIA
FECHAMENTO DE UMA AUDITORIA

AULA 5
TIPO DE QUALIFICAÇÃO NECESSÁRIA PARA SE TORNAR UM AUDITOR
CAPACITAÇÕES TÉCNICAS PARA O AUDITOR
PERFIL DO AUDITOR
PARTICIPANDO E FAZENDO UM RELATÓRIO DE AUDITORIA
A LIDERANÇA COMO FATOR DE SUCESSO DO SISTEMA DE GESTÃO

AULA 6
REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA
PLANO DE AÇÃO EFICAZ
INDICADORES DE DESEMPENHO
COMPROMETIMENTO DE TODOS
TENDÊNCIAS FUTURAS

BIBLIOGRAFIAS

- TOLEDO, J. C. et al. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.
- _____. Qualidade: gestão e métodos. Rio de Janeiro: LTC, 2014.
- SILVA, R. A. da; SILVA, O. R. da. Qualidade, padronização e certificação. Curitiba: InterSaberes, 2017.

DISCIPLINA:
QUALIDADE EM SERVIÇOS E NO ATENDIMENTO

RESUMO

Quando pensamos em qualidade, constatamos que é uma busca constante nas organizações, e é por isso que essa busca deve ser contínua e permanente. Pode-se constatar que o sucesso e o fracasso de organizações dependem de inúmeros fatores, os quais podem ser diagnosticados através dos processos, pessoas, qualidade, questão socioambiental, responsabilidade social, atendimento, cumprimento de prazos, entre outros.
É válido mencionar que a excelência no quesito qualidade em uma organização não tem fórmula pronta, nem um programa a ser seguido, mas sim um esforço repetido todos os dias, que nunca se pode dar por encerrado. Tendo em vista cumprir o objetivo de aperfeiçoar a qualidade, é necessário investir em melhorias contínuas de todos os fatores que envolvem uma empresa, visando seus clientes internos e externos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1, AULA 2, AULA 3, AULA 4, AULA 5 E AULA 6
VÍDEOS 01 AO 04

BIBLIOGRAFIAS

- PALADINI, E. P. Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MIGUEL, P. A. C. Gestão da qualidade: TQM e Modelos de Excelência. In: CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P. (Coord.). Gestão da qualidade: teoria e casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.
- GUEDES, S. Gestão da qualidade. In: SCHUMACHER, J.; PORTELA K. C. A. (Orgs.). Gestão secretarial: o desafio da visão holística. Cuiabá: Adeptus, 2009.

DISCIPLINA:
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE EM PROJETOS

RESUMO

Nos tempos atuais, em que excelência e qualidade estão cada vez mais difundidas, os profissionais buscam melhores resultados por meio de controles efetivos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
HISTÓRIA DA QUALIDADE
CRONOLOGIA
SOPA DE LETRINHAS DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE EM PROJETOS

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

AULA 2
PARA QUE SERVE UM EMPREENDIMENTO?
QUALIDADE, PRODUTIVIDADE, COMPETITIVIDADE E NORMALIZAÇÃO
PROJETOS, PROCESSOS, PROJETO DE PROCESSO E PROCESSO DE PROJETO
PDCA COMO METODOLOGIA BÁSICA DE GERENCIAMENTO
INDICADORES DE DESEMPENHO, ITENS DE CONTROLE E ITENS DE VERIFICAÇÃO

AULA 3
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL
FLUXOGRAMA
BPM
GESTÃO DA MUDANÇA
SIPOC

AULA 4
MÉTODO DOS 5 PORQUÊS
DIAGRAMA DE CAUSA E EFEITO
FOLHA DE VERIFICAÇÃO
HISTOGRAMA
DIAGRAMA DE DISPERSÃO

AULA 5
GRÁFICO DE CONTROLE
AS 7 NOVAS FERRAMENTAS DA QUALIDADE
DIAGRAMA DE AFINIDADES
DIAGRAMA DE RELAÇÕES
DIAGRAMA DE ÁRVORE

AULA 6
DIAGRAMA DE MATRIZ
MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO
DIAGRAMA DE SETAS
DIAGRAMA DE PROCESSOS DE DECISÕES (PDCAP)
HARD SKILLS VERSUS SOFT SKILLS

BIBLIOGRAFIAS

- GESTÃO DA QUALIDADE. Disponível em http://gestao-de qualidade.info/.

DISCIPLINA:
QUALIDADE E DESEMPENHO

RESUMO

Quando você vai comprar alguma coisa ou procurar por um serviço, normalmente vai pelo seu próprio desejo e necessidade. Mas o que você procura em um produto ou serviço? Já pensou nisso? Preço, ahh, com certeza. Mas também procura por qualidade, não é mesmo? Vamos então conversar um pouco sobre qualidade. O que podemos oferecer aos nossos clientes? Vamos lá?

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1, AULA 2, AULA 3, AULA 4, AULA 5 E AULA 6
VÍDEOS 01 AO 04

BIBLIOGRAFIAS

- ELEME, R.; STADLER, H. Controle da qualidade: as ferramentas essenciais. Curitiba: Intersaberes, 2012.
- FEIGENBAUM, A. V. Controle da qualidade total. São Paulo: Makron Books, 1994.

DISCIPLINA:
MÉTODOS ÁGEIS E MELHORIA DE PROCESSOS

RESUMO

Nossa disciplina é voltada à melhoria de processos, e como podemos promover isso por meio de métodos ágeis que são tipicamente aplicados em gerenciamento de projetos. A ligação desses dois temas ocorre pelo fato de que o primeiro tem todas as características de um projeto. O BPM CBOK versão 3.0 aponta que a "modelagem de processos de negócio é o conjunto de atividades envolvidas na criação de representações de processos de negócio existentes ou propostos". Aqui percebemos que temos a descrição geral do escopo do trabalho envolvido. Outras variáveis também poderiam ser inseridas se fosse um caso concreto, como uma data para que a modelagem ou melhoria no processo ocorresse, e mesmo um orçamento. Dessa forma, é natural e salutar tratar de gerenciamento de projetos, com uma metodologia ágil (ou não), quando estamos abordando um trabalho de melhoria de processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
O CONCEITO DE PROJETO
O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E AS ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS
O CICLO DE VIDA DE UM PROJETO TRADICIONAL
AS ÁREAS E PROCESSOS NA GESTÃO DE PROJETOS
PADRÕES E METODOLOGIAS DE MERCADO

AULA 2
ORIGENS DA METODOLOGIA ÁGIL
O MANIFESTO ÁGIL
MAPEAMENTO DE PROCESSOS
MELHORIA DE PROCESSOS
PADRONIZAÇÃO

AULA 3
OS PAPÉIS DENTRO DE UM TIME ÁGIL
DIFERENÇA DE PAPÉIS DENTRO DE UMA ABORDAGEM HÍBRIDA
PLANEJANDO O PROJETO – O ESCOPO
PLANEJANDO O PROJETO – O CRONOGRAMA
PLANEJANDO O PROJETO – O CUSTO

AULA 4
MONTANDO E ENTENDENDO O BACKLOG
PRIORIZANDO O BACKLOG
FERRAMENTAS DE AUXÍLIO PARA CONTROLAR O BACKLOG
AS CERIMÔNIAS DO SCRUM
ENTENDENDO O QUE "PRONTO" SIGNIFICA

AULA 5
O FRAMEWORK CYNEFIN
DIFERENÇAS NOS CICLOS DE VIDA DOS PROJETOS
A PRIORIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DO PROJETO EM DETRIMENTO AO SEU ESCOPO
A INFLUÊNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL
GESTÃO DA MUDANÇA

AULA 6
POR QUE MEDIR O QUE SE FAZ?
ANALISANDO O TRABALHO EM PROGRESSO
ANALISANDO O TEMPO DE ENTREGA DAS TAREFAS
ANALISANDO O NÚMERO DE ENTREGAS DO PROJETO
PROJEÇÃO DE TRABALHO UTILIZANDO AS MÉTRICAS COLETADAS

BIBLIOGRAFIAS

- ABPMP BPM CBOK Versão 3.0. Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio. 2 ed. ABPMP Brazil, 2014.
- CARVALHO JÚNIOR, Moacir Ribeiro de. Gestão de Projetos da Academia à sociedade. 1 ed. Curitiba: InterSaberes, 2012.
- NOGUEIRA, Cleber Suckow (organizador). Planejamento estratégico. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

DISCIPLINA:
GESTÃO DE PROCESSOS E PROJETOS

RESUMO

Os conhecimentos aqui tratados possibilitarão que você entenda quais são os principais elementos de um projeto e efetue uma análise da aplicação prática destes conceitos nas organizações. Serão introduzidos aqui tanto conhecimentos de gestão de projetos e processos, quanto os conhecimentos voltados à utilização prática de tecnologias e ferramentas aplicadas que possibilitarão o desenvolvimento de suas habilidades. Ao final desse material você deverá compreender os elementos essenciais do tema proposto e entender a diferença entre projetos e processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
O QUE SÃO PROCESSOS?
O QUE É GERENCIAMENTO DE PROCESSOS?
O QUE SÃO PROJETOS?
O QUE É GERENCIAMENTO DE PROJETOS?
DIFERENÇAS ENTRE PROCESSOS E PROJETOS

AULA 2
OBJETIVOS E PRINCIPAIS ELEMENTOS DE UM PROJETO
O GERENTE DE PROJETOS
TIPOS DE PROJETOS
LOCALIZAÇÃO DE PROJETOS
SELEÇÃO DE PROJETOS

AULA 3

PLANEJAMENTO DE PROJETOS: ESTRUTURA E ETAPAS
COMPOSIÇÃO ORÇAMENTÁRIA E ESTIMATIVA DE CUSTO
O AMBIENTE DO PROJETO
CRONOGRAMA DO PROJETO
CONFLITO E NEGOCIAÇÃO

AULA 4
ALOCAÇÃO DE RECURSOS
AUDITORIA DE PROJETO
MONITORAMENTO DO PROJETO
ENCERRAMENTO DO PROJETO
CONTROLE DO PROJETO

AULA 5
SISTEMAS ORGANIZACIONAIS E DE INFORMAÇÕES
FLUXOGRAMAS E FORMULÁRIOS
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
LAYOUT
DEPARTAMENTALIZAÇÃO

AULA 6
PAPEL E RESPONSABILIDADES DO GERENTE DE PROCESSOS
ARQUITETURA ORGANIZACIONAL
LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES
BENCHMARKING
MUDANÇA ORGANIZACIONAL

BIBLIOGRAFIAS

- _____. Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MENEZES, L. C. M. Gestão de projetos. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- OLIVEIRA, D. P. R. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 19. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DISCIPLINA:
TÉCNICAS AVANÇADAS DE PRODUÇÃO, SIX SIGMA E LEAN PRODUCTION

RESUMO

A gestão da produção é a organização de recursos para o processamento de um material ou produto em outros com maior grau se utilidade. Na Idade Média, os artesãos resolveram compartilhar suas habilidades com outros menos habilidosos, a fim de atender às necessidades de mais utensílios, ferramentas e serviços para as comunidades locais. Dessa forma, começam a surgir as primeiras organizações voltadas aos mesmos objetivos produtivos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
REVOLUÇÃO INDUSTRIAL
SISTEMAS DE PRODUÇÃO
MÉTRICAS OU INDICADORES
MAPEAMENTO DO FLUXO DE PROCESSO

CRONOANÁLISE

AULA 2
TOYOTISMO
JUST IN TIME
KANBAN
SISTEMAS OPT, MES E MOM
PRODUÇÃO ENXUTA

AULA 3
INTRODUÇÃO AO LEAN MANUFACTURING
MAPEAMENTO DO FUXO DE VALOR
MÉTRICAS LEAN
KAISEN
5S

AULA 4
PADRONIZAÇÃO
REDUÇÃO DO SETUP
TPM OU MTP
POKA-YOKE
GESTÃO VISUAL

AULA 5
O QUE É SIX SIGMA
CÁLCULO DA CAPACIDADE DO PROCESSO
CÁLCULO DO SIGMA DO PROCESSO
ANÁLISE DO MODO DO EFEITO DE FALHA
DELINEAMENTO DO EXPERIMENTO

AULA 6
DESENVOLVIMENTO SEIS SIGMA
EQUIPE SEIS SIGMA
DINÂMICA DA EQUIPE SEIS SIGMA
FERRAMENTAS DO SEIS SIGMAS
MAPAS E DESIGN DO LEAN SEIS SIGMAS

BIBLIOGRAFIAS

- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produção e operações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- LAUGENI, F. P.; MARTINS, P. G. Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.
- COSTA JUNIOR, E. L. Gestão em processos produtivos. Curitiba: Ibpex, 2008.

DISCIPLINA:
AUDITORIA DE RISCOS

RESUMO

A gestão de ricos e a auditoria interna são temas cada vez mais relevantes para empresas de todos os setores, pois a complexidade das atividades financeiras e operacionais,

combinada com a necessidade de atender a regulamentações cada vez mais rigorosas, faz com que esses assuntos sejam fundamentais para garantir a eficiência e a sustentabilidade dos negócios.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

AULA 1
AUDITORIA INTERNA NAS ATIVIDADES FINANCEIRAS E OPERACIONAIS
CONTROLE INTERNO - MÉTODOS E PROCEDIMENTOS PARA EVITAR FRAUDES, ERROS, INEFICIÊNCIAS E CRISES
RELAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA E A ANÁLISE E GESTÃO DE RISCO
ESTUDO PRÁTICO 1 - A IMPLEMENTAÇÃO DA AUDITORIA BASEADA EM RISCOS (ABR)

AULA 2
DEFINIÇÃO DE RISCO – CONCEITO APLICADO PELAS NORMAS
TIPOS DE RISCOS QUE AFETAM E AMEAÇAM UM MODELO DE NEGÓCIO
GESTÃO DE RISCO – IMPORTÂNCIA E IMPLEMENTAÇÃO
ESTUDO PRÁTICO 2 – MODELOS DE GESTÃO DE RISCO

AULA 3
NORMA DE GESTÃO DE RISCO DA FERMA
NORMA DE GESTÃO DE RISCOS AUSTRALIANA AS/NZS 4360
ISO 31000- NORMA INTERNACIONAL DE GESTÃO DE RISCO
ESTUDO PRÁTICO 3 – COSO ERM FRAMEWORK PARA GERENCIAMENTO DE RISCOS

AULA 4
ERRO X FRAUDE
CASOS DE FRAUDE NO BRASIL
CONTABILIDADE CRIATIVA
CONTABILIDADE CRIATIVA X FRAUDE

AULA 5
AUDITORIA EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS
GERENCIAMENTO DO PROGRAMA DE AUDITORIA
MATURIDADE EM PROJETOS E O OLHAR DA AUDITORIA
ESTUDO PRÁTICO GERENCIAMENTO DE RISCOS CORPORATIVOS

AULA 6
MATERIALIDADE E O NÍVEL DE RISCO DE AUDITORIA
O IMPACTO DA CRISE FINANCEIRA NO RISCO E NAS TAXAS DE AUDITORIAS
PREVENÇÃO DE RISCOS FUTUROS
ESTUDO PRÁTICO 6 ATRIBUTOS DO COMITÊ DE AUDITORIA

BIBLIOGRAFIAS

- BRASIL. Gestão de riscos: roteiro de auditoria. Brasília: TCU, 2017.
- SILVA, R. F. Auditoria contábil: abordagem tradicional e baseada em riscos. São Paulo: Novas Edições Acadêmicas. 2018.