

## PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

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

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

**Avaliação final/Certificação:** A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação 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 a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

**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. A Sala de Aula Virtual utilizada 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

**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.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

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.