

Análise e Melhoria de Processos

Próximas turmas

20/08/2018

Turma 1/2018

Comunicado Importante

Neste curso, para fins de progressão, a primeira etapa (autorização para participação) está dispensada. Entretanto, a validação do certificado dependerá da aprovação da Comissão para Assuntos Funcionais de Servidores – COAFS (segunda etapa), devendo o servidor demonstrar a relação entre as competências do seu cargo/lotação (disponível na [intranet](#)) e o conteúdo do curso em requerimento próprio.

Caro usuário,

Este curso é exclusivo para membros e servidores do Ministério Público do Estado de Santa Catarina.

Carga-horária: 40 horas

Vagas: 50 por turma

Objetivo geral: Proporcionar a membros e servidores do MPSC conhecimento básico que permita a análise de processos internos, propondo e promovendo a constante melhoria deles.

Objetivos específicos:

1. Conhecer a gestão da qualidade;
2. Compreender a relevância do trabalho integrado para alcance de resultados;
3. Aplicar o Ciclo PDCA nas atividades da rotina;
4. Conhecer o Método de Análise e Solução de Problemas como ferramenta para a gestão da qualidade.

Ementa

Introdução à gestão da qualidade. A relevância da equipe. A importância do Ciclo PDCA. A aplicação da metodologia de análise e solução de problemas na gestão de qualidade.

Conteúdo programático

Unidade 1. Introdução à gestão da qualidade

1.1. Gestão de Qualidade

- 1.2. As suas ferramentas
- 1.3. Os seus benefícios
- 1.4. Fluxograma do processo
- 1.5. A gestão de qualidade na prática

Unidade 2. A relevância da equipe

- 2.1. O papel do servidor no processo de gestão de qualidade
- 2.2. Como desenvolver a gestão de qualidade
- 2.3. Trabalho em equipe
- 2.4. Liderança

Unidade 3. A importância do Ciclo PDCA

- 3.1. O ciclo PDCA
- 3.2. Planejar
- 3.3. Desenvolver
- 3.4. Checar
- 3.5. Agir
- 3.6. Praticando o ciclo PDCA

Unidade 4. A aplicação da metodologia de análise e solução de problemas na gestão de qualidade

- 4.1. Aplicação do MASP
- 4.2. MASP no dia a dia do serviço público
- 4.3. Etapas da implantação do MASP
- 4.4. A importância da aplicação do MASP