

# Preparação para a Certificação de Gestor da Qualidade - Excelência Organizacional

## OBJETIVOS DO CURSO

- Apresentar aos participantes os conteúdos do Corpo de Conhecimento necessários à certificação, possibilitando que aprimorem os seus conhecimentos e sua preparação para realizar com sucesso o referido exame.
- Reforçar o conhecimento atual e relembrar conteúdos que não são utilizados no cotidiano de trabalho.

## PÚBLICO ALVO

Participam desse curso Gerentes da Qualidade, administradores que atuam na área da qualidade, consultores ou outros profissionais que desejam se preparar para o exame CMQ/OE da ASQ.

## PRÉ-REQUISITOS

Dez anos de experiência prática em uma ou mais das áreas do Corpo de Conhecimento de "Gestor da Qualidade/Excelência Organizacional". No mínimo cinco anos desta experiência devem ser em uma posição de tomada de decisão. Um diploma ou certificado além do ensino médio pode reduzir o tempo de experiência exigido.

Certificado/diploma curso técnico	1 ano
Grau Tecnólogo	2 anos
Grau Bacharel	4 anos
Grau Mestre/Doutor	5 anos

## CONTEÚDO - Corpo de Conhecimento

- I. Liderança
  - A. Estrutura e cultura organizacional
    - Estrutura organizacional
    - Cultura organizacional
  - B. Desafios da liderança
    - Papeis e responsabilidades dos líderes
    - Papeis e responsabilidades dos gestores
    - Gerenciamento de mudanças
    - Motivação, influência, negociação, resolução
    - Delegação de poder



The Global Voice of Quality™

- C. Equipes e processos de equipe
    - Tipos de equipes
    - Estágios do desenvolvimento de equipe
    - Técnicas para desenvolvimento de equipe
    - Papeis e responsabilidades da equipe
    - Desempenho e avaliação de equipe
  - D. Código de ética ASQ
- II. Planejamento e desdobramento estratégicos
- Modelos de planejamento estratégico
  - Análise do ambiente de negócios
    - Análise SWOT
    - Forças de mercado
    - Análise das Partes Interessadas
    - Tecnologia
    - Análise da potencial capacidade interna
    - Fatores legais e regulatórios
  - Desdobramento de um plano estratégico
    - Planos de ação
    - Alocação de recursos e desdobramento
    - Medição de desempenho organizacional
    - Função da qualidade no desdobramento estratégico
- III. Elementos e métodos de gestão
- Habilidades de gestão
    - Princípios de gestão
    - Teorias, estilos, e ferramentas de gestão
    - Interdependência de áreas funcionais
    - Gestão de recursos humanos (RH)
    - Gestão financeira
    - Gestão de risco
    - Gestão de conhecimento
  - Habilidades de comunicação
  - Básicas da comunicação
  - Comunicações em uma economia global
  - Comunicações e tecnologia
  - Gestão de projetos
    - Ferramentas de Gestão de projetos
    - Ferramentas para planejamento e estimativa do projeto
    - Medição e monitoração da atividade do projeto
    - Documentação do projeto
  - Sistema da qualidade
    - Missão e política da qualidade
    - Planejamento, desdobramento e documentação da qualidade
    - Eficácia do sistema da qualidade
  - Modelos e teorias da qualidade
    - Critérios MBNQA para excelência no desempenho



The Global Voice of Quality™

Padrões ISO e de terceiros  
Outras metodologias da qualidade  
Filosofias da Qualidade

#### IV. Ferramentas de gestão da qualidade

- Ferramentas de resolução de problemas  
As sete ferramentas clássicas da qualidade  
Ferramentas básicas de gestão e planejamento  
Ferramentas do processo de melhoria  
Ferramentas de inovação e criatividade  
Custo da qualidade (COQ)
- Gestão de Processo  
Metas do processo  
Análise do processo  
Ferramentas Lean  
Teoria das restrições (TOC)
- Medidas: Avaliação e métrica  
Uso da estatística básica  
Amostragem  
Análise estatística  
Análise de tendência e padrão  
Teoria de variação  
Capacidade do processo  
Confiabilidade e validade  
Avaliação quantitativa  
Análise e uso da pesquisa

#### V. Organizações focadas no cliente

- Identificação e segmentação de clientes  
Clientes Internos  
Clientes externos
- Gestão no relacionamento com o cliente  
Necessidades do cliente  
Satisfação e lealdade do cliente  
Princípios básicos do atendimento ao cliente  
Gestão de vários clientes diversificados

#### VI. Gestão da cadeia de fornecimento

- Seleção do fornecedor
- Comunicação com o fornecedor
- Desempenho do fornecedor
- Melhoria do fornecedor
- Certificação, parcerias, e alianças com o fornecedor

#### VII. Logística do fornecedor

Treinamento e desenvolvimento

- Planos de treinamento



The Global Voice of Quality™

- Análise de necessidades
  - Desenvolvimento e entrega de materiais de treinamento/currículo
  - Eficácia e avaliação do treinamento
- VIII. Preparação para o exame

## **PRÉ- TESTE**

Logo após a confirmação da inscrição do participante, este receberá um teste de 50 questões baseadas no Corpo de Conhecimento da Certificação:

Liderança  
Planejamento e desdobramento estratégicos  
Elementos e métodos de gestão  
Ferramentas de gestão da qualidade  
Organizações com foco no cliente  
Gestão da cadeia de fornecimento  
Treinamento e desenvolvimento

Com base no resultado deste teste o participante será orientado sobre suas principais oportunidades de melhoria para obter êxito no exame de certificação.

## **TESTES DE REVISÃO**

Durante o curso serão aplicados testes simulados semelhantes às questões encontradas em um exame ASQ típico. O objetivo é que cada participante identifique seu desempenho e busque reforçar os pontos ainda deficientes.

## **CERTIFICADO**

Ao final do curso, o participante receberá um Certificado de Participação, mencionando o corpo de conhecimentos abordados no curso.

## **CARGA HORÁRIA**

32 horas-aula, sendo:

4 dias consecutivos; ou

3 sessões de 1 dia e meio de atividades (noite da sexta-feira e todo o sábado)

Este curso também é oferecido na modalidade "*in company*". São cursos desenhados segundo necessidades dos clientes, considerando recursos/custos envolvidos: consulte-nos para receber uma proposta customizada.

## **INVESTIMENTO**

- R\$ 2.520,00 - pagamento à vista 2 meses antes do início do curso, ou
- R\$ 2.800,00 - pagamento parcelado

OBS.: A partir da 2ª inscrição pela mesma empresa (mesmo CNPJ), oferecemos desconto de 5% (cinco por cento) por inscrição adicional (não cumulativo).

O valor da inscrição inclui todo o material didático, o certificado do curso e coffee-break. Despesas com deslocamento, estacionamento, refeições e estadia dos participantes durante o curso não estão incluídas no valor da inscrição.

## **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Pessoa Jurídica: 1) À vista com depósito em conta-corrente; ou  
2) Parcelado (50% no ato+50% em 30 dias) com depósito em conta-corrente.

Pessoa Física: 1) À vista com depósito em conta-corrente; ou  
2) Parcelado (40% ato+30% em 30 dias+30% 60 dias) com depósito em conta-corrente.

## **INSTRUTORES**

A ASQ mantém um rigoroso processo de seleção e qualificação de seus instrutores, onde são avaliadas competências como: formação, experiência profissional e habilidades didáticas.

Junho de 2016