Módulo 1 – Generalidades (6 horas – 4 presenciais + 2 EAD)

- Sistema de Gestão da Qualidade
  - Conceitos essenciais
  - Benefícios e Resultados
  - Princípios da Qualidade
  - SGQ: a base para outros sistemas de gestão

- Apresentação da metodologia do Programa de Formação – Manual do Aluno
  - Critérios de aprovação e reposição de módulos
  - Uso da plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
  - Orientações para o desenvolvimento do "Trabalho de Conclusão"

- Estrutura do Programa de Formação: secretaria, corpo docente e gestor técnico

Módulo 2 – Mapeamento de Processos (7 horas – 4 presenciais + 3 EAD)

- Processos
  - Definição, estruturação e classificação
  - Mapeamento para maximização de resultados e dependência entre processos
  - Monitoramento e medição
  - Definição de competências

Módulo 3 – Indicadores de Desempenho (7 horas – 4 presenciais + 3 EAD)

  - Objetivos, indicadores e metas
  - Definição de metas e motivação dos colaboradores
  - Eficácia X eficiência
  - Excelência de performance dos processos com base em indicadores desempenho
  - Indicadores de desempenho como chave para o processo eficaz

Módulo 4 – Ferramentas da Qualidade (16 horas – 8 presenciais + 8 EAD)

- Ferramentas essenciais da Qualidade para otimização de processos
  - Diagrama de Pareto
  - Histogramas
  - Folhas de Verificação
  - Gráficos de dispersão
  - Diagramas de causa e efeito
  - Estratificação
  - Cartas de Controle

Módulo 5 – Técnicas para Qualidade Total (8 horas – 4 horas presenciais + 4 EAD)

- Ferramentas avançadas com foco em excelência na Gestão da Qualidade
  - MASP (Método de Análise para Solução de Problemas)
  - Lean Manufacturing
  - Metodologia Seis Sigma

Módulo 6 – Gestores de Pessoas e Resultados (12 horas – 8 horas presenciais + 4 EAD)

- Comunicação assertiva
- Formação de multiplicadores
- Gestão de competências e T&D
- Liderança e engajamento de pessoas
- Equipe de Alta Performance

Módulo 7 – Normalização e Certificação de Sistemas (6 horas – 4 presenciais + 2 EAD)

- Normalização
  - Conceitos essenciais sobre normas
  - Evolução
  - Princípios gerais e fatores
  - Normas nacionais e internacionais

- Certificação de Sistemas
  - Tipos e partes interessadas
  - Organismo Credenciado de Certificação (OCC)
  - Esquema de certificação

- Norma ISO 9001:2008
  - Modelo de Sistema de Gestão
  - Aplicação e exclusões permitidas
  - Estruturação geral

Módulo 8 – Gestão de Custos da Qualidade (6 horas – 4 presenciais + 2 EAD)

- Custos da Qualidade
  - Custos da Não-Qualidade
  - Importância da abordagem
  - Principais elementos
  - Categorização
  - Aplicação do conceito

Módulo 9 – Gestão de Projetos em Qualidade (12 horas – 8 presenciais + 4 EAD)

- Projetos com foco em Qualidade
  - Conceitos essenciais
  - Escopo e prazo
  - Gestão de custos
  - Gestão da Qualidade
  - Gestão de Recursos Humanos e aquisições
  - Gestão dos riscos

Módulo 10 – Boas Práticas de Auditoria (6 horas – 4 presenciais + 2 EAD)

- Estrutura da Verificação
  - Tipos de Auditoria
  - Planejamento
  - Preparação
  - Realização
    - Reunião de abertura
    - Técnicas de questionamento
    - Evidências objetivas e descrição de não-conformidades
    - Conclusão – revisão das observações pelos auditores
  - Acompanhamento – relatórios de auditoria

Módulo 11 – Consolidação de conceitos (4 horas – 4 horas presenciais)

- Palestra "Case de Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade"
- Apresentação de trabalhos práticos
- Encerramento