



Estado do Ceará
Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG
Escola de Gestão Pública – EGP

EMENTA, OBJETIVOS, PROGRAMAS, METODOLOGIA E AVALIAÇÃO.

DISCIPLINA: GESTÃO ESTRATÉGICA DE PROCESSOS NO PODER JUDICIÁRIO

CARGA HORÁRIA 20 Horas/Aulas **DATA:** 20/08 a 03/09 de de 2012

HORÁRIO: INTEGRAL

PROFESSOR: JOSÉ WILTON BESSA MACÊDO SÁ - 236025623-87

OBJETIVOS:

Capacitar os magistrados das diversas instâncias do poder judiciário estadual em metodologias de gestão cartorária, abordando temas como planejamento estratégico, gestão de processos organizacionais e mudança organizacional, permitindo assim uma agregação de conhecimento no tema Gestão aos profissionais que gerenciam e atuam nesses processos organizacionais.

EMENTA:

Mudança Organizacional, Planejamento e Administração Estratégica, Balanced Scorecard – BSC, Gerência por Metas, Gerência de Processos, Definição da Rotina do dia-a-dia e Indicadores de Desempenho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

TEMPO

UNIDADE 1 – Mudança Organizacional

- 1.1 – Necessidade de mudança
- 1.2 – Mudança voluntária e mudança involuntária
- 1.3 – Forças motivadoras da mudança
- 1.4 - Profundidade e velocidade da mudança

02 HORA

UNIDADE 2 – Planejamento e Administração Estratégica

- 2.1 – Origem e Funções da Estratégia
- 2.2 – Planejamento Estratégico: definição, propósito.
- 2.3 – Bases filosóficas do Planejamento Estratégico.
- 2.4 – Níveis de Planejamento
- 2.5 – Modelo Básico de Planejamento Estratégico
- 2.6 – Evolução dos Modelos de Planejamento
- 2.7 – Administração estratégica

02 HORA

UNIDADE 3 – Balanced Scorecard - BSC

- 3.1 – Conceito
- 3.2 – Objetivos estratégicos, indicadores, metas e iniciativas
- 3.3 – Perspectivas organizacionais do BSC
- 3.4 – Definição de objetivos de desempenho e indicadores desempenho
- 3.5 – Mapa Estratégico

04 HORAS

UNIDADE 4 – Gerência por Metas

- 4.1 - Conceito
- 4.2 – Estabelecimento de metas
- 4.3 – Estruturar e distribuir metas às áreas
- 4.4 – Avaliar resultados

02 HORAS

UNIDADE 5 – Gerência de Processos

- 5.1 - Conceito
- 5.2 – Tipos de processos
- 5.3 – Processo crítico
- 5.4 – Passos para o mapeamento de processos
- 5.5 – Definição do escopo do processo
- 5.6 – Por que mapear processos?
- 5.7 – Variabilidade de processo

04 HORAS

<p>UNIDADE 6 – Definição da rotina do dia-a-dia 6.1 - Objetivos 6.2 – Construindo a rotina do dia-a-dia</p>	02 HORAS
<p>UNIDADE 7 – Indicador de Desempenho 7.1 – Por que fazer medições? 7.2 – Objetivos 7.3 – Conceito 7.4 – Planejamento 7.5 – Dimensões dos indicadores de desempenho 7.6 – CNJ Resolução N° 76/2009, Taxa de Congestionamento e Resolução Conjunta N° 01</p>	04 HORAS

METODOLOGIA

Cada unidade será ministrada com exposições dialogadas, leitura e discussão de textos e estudos de casos baseados em situações reais, sendo devidamente contextualizados ao tema e a partir deles serão detalhadas e exploradas as abordagens teóricas. Serão utilizados como recurso didático projetor de imagens para apresentações de slides, exibições e discussões de vídeos temáticos.

AVALIAÇÃO

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA

- ALBRECHT, Karl. *Revolução nos serviços*. São Paulo: Pioneira, 2000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Coletânea de normas de sistemas de gestão da qualidade: NBR ISO 9000, NBR ISO 9001 e NBR ISO 9004*. Rio de Janeiro, 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão ambiental: especificação e diretrizes para uso: NBR ISO 14001*. Rio de Janeiro, 1996.
- BERRY, Leonard L. *Descobrendo a essência do serviço*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC: Controle da qualidade total (no estilo japonês)*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. *Critérios de excelência*. São Paulo, 2006
- GARVIN, David A. *Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- ISHIKAWA, Kaoru. *TQC, Total quality control: estratégia e administração da qualidade*. São Paulo: IMC Internacional Sistemas Educativos, 1986.
- _____. *Motivação Humana: Um fator-chave para o gerenciamento*. São Paulo: Gente, 1994.
- MELLO, Carlos Henrique P. et al. *ISO 9001:2000: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2002.
- OAKLAND, John S. *Gerenciamento da qualidade total*. São Paulo: Nobel, 1994.
- PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. São Paulo: Atlas, 2000.
- SCHERKENBACH, William W. *O Caminho de Deming para a melhoria contínua*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.
- _____. *O caminho de Deming para a qualidade e produtividade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1990.
- WALTON, Mary. *Método Deming na prática*. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

AVALIAÇÃO DO MÓDULO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE PROCESSOS

Considerando a sua realidade de trabalho no âmbito do Poder Judiciário e a sua área de atuação, aplicar a teoria da **DEFINIÇÃO DA FUNÇÃO** apresentando os seguintes dados relacionados à sua rotina de trabalho:

- Fornecedor
- Processo Macro
- Resultado
- Clientes
- Missão
- Indicadores de Desempenho.

Estabelecer também um **Mapa Estratégico**, considerando as 04 (quatro) Perspectivas Organizacionais apresentadas pelo *Balanced Scorecard* – *BSC*.

No Mapa Estratégico deve constar **Estratégia com suas respectivas Metas**. Para cada Perspectiva Organizacional, deve-se estabelecer 02 (duas) Estratégias. Após a definição das estratégias, definir as **Iniciativas** para o alcance das estratégias, sendo que para cada estratégia deve-se estabelecer **02 (duas) Iniciativas**.

Boa Sorte!!!!