

# **GESTÃO ESTRATÉGICA DE PROCESSOS NO PODER JUDICIÁRIO – 20 h/a**

## **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:**

### **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

### **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

### **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

### **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

### **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

### **UNIDADE 6 – Definição da rotina do dia-a-dia**

- 6.1 - Objetivos
- 6.2 – Construindo a rotina do dia-a-dia

## **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 Nº 76/2009, Taxa de Congestionamento e Resolução Conjunta Nº 01

## **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.

## **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. *Descobrimo 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. *Crítérios 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.