



Gestão da Qualidade e Lean Six Sigma

programa do curso

I Melhoria de Processos

Mapeamento e gerenciamento de processos; mapeamento do fluxo de valor (VSM); metodologia de solução de problemas PDCA e ferramentas básicas da qualidade; capacidade do processo; Controle Estatístico do Processo (CEP); gráficos de controle para variáveis e atributos; sistemas de medida; monitoramento e controle de processo; e técnicas de amostragem de aceitação.

Gestão da Conformidade

Apresenta e demonstra a teoria e aplicação prática do sistema brasileiro de normalização: normas série ISO-9000, normas série ISO 14.000 e Sistemas Integrados da Qualidade (SIQ); auditoria da qualidade e processos de certificação; o contexto de cada organização com ênfase na gestão de riscos, análise de stakeholders e a abordagem por processos; a importância da liderança para o sucesso na aplicação do modelo; e a qualidade Classe Mundial como diferencial.

Melhoria Contínua, Inovação e Competitividade

Trata da ação para a melhoria do desempenho organizacional; estratégias para a criação e compartilhamento de conhecimento; formas de transferência do conhecimento; práticas de gestão do conhecimento; curva de valor; o processo da inovação nos níveis diferentes da análise: indivíduo, equipe, rede e organizacional; circunstâncias que influenciam o fracasso e o sucesso de processos da inovação; postura de gestão e inovação corporativa, ambiente, gestão da diversidade empreendedora e inovação; relações ambientais, eficiência operacional e inovação; formas de inovação; e estratégias de inovação em produtos e serviços.

Modelo de Excelência da Gestão da FNQ

Trata do Modelo Excelência em Gestão (MEG), que pode orientar organizações de qualquer ramo e qualquer tamanho para elaborar um plano de gestão para a excelência a partir de um diagnóstico objetivo e a mensuração do grau de maturidade da gestão. Aborda também a transformação dos fundamentos da excelência em processos gerenciais que contribuem significativamente para os resultados da organização e a composição dos critérios de excelência em instrumentos de auto avaliação e oportunidades de melhoria.

Liderança no Relacionamento com o Cliente

Apresenta o modelo do supergerenciamento, um modelo gerencial inspirado no Jeito Disney de Encantar Clientes e no modelo para a excelência sustentável detalhado na cadeia serviço-lucro. O modelo é sustentado em seis pilares: experiência do cliente, liderança, linha de frente, lealdade à marca, inovação e cultura. O aluno também irá estudar aspectos da gestão da qualidade; diferencial competitivo; gerenciamento do valor; qualidade do projeto até a entrega; gestão por processos; o lado humano da qualidade; e estratégia para a excelência.

Fundamentos da Gestão Classe Mundial

Aborda estratégias para atuar em um mundo globalizado, que cria oportunidades para a conquista de novos mercados e traz a ameaça da invasão de ofertas de produtos e serviços com qualidade superior e preços competitivos. A disciplina propõe uma metodologia para a avaliação de desempenho das empresas. Esse diagnóstico permite identificar lacunas de qualidade e produtividade em relação ao desempenho Classe Mundial. A erradicação dessas lacunas é pré-requisito para o sucesso por meio da estratégia Seis Sigma.

Estratégia Six Sigma - MINITAB

Aborda conceitos básicos sobre Seis Sigma, Classe Mundial, momento da verdade, ciclo de serviços prestados, custo da baixa qualidade, geração de valor, GPCC, Dmaic, storyboard, Fmea, NEM e DPMO. A disciplina aborda as ferramentas de forma prática por meio do uso do software estatístico Minitab, utilizando bases de dados reais e instrumentalizando o conceito de painel de controle, análise crítica e tomada de decisão.

Técnicas de Melhoria da Qualidade: QFD, FMEA e Gerenciamento do Valor

Apresenta a FMEA (análise dos modos de falha e efeitos de falhas), que tem sido empregada tanto para a manufatura como para serviços. Por meio da medição da ocorrência, severidade e detecção de falhas, é possível avaliar riscos e elaborar planos de melhoria. Aborda também o QFD (Quality Function Deployment), uma ferramenta que permite a identificação e integração da voz do cliente com a voz do processo, para determinar prioridades nas ações de melhoria. A disciplina expõe que, com a matriz de objetivos, derivada do balanced scorecard, os participantes poderão quantificar o desempenho dos principais fatores críticos de sucesso do seu negócio, reuni-los em um painel de controle e monitorar a eficácia dos planos de melhoria.

Disciplinas EAD

O aluno escolherá entre um leque de opções.

metodologia

Aprenda com teoria + prática

Uma formação completa e de qualidade precisa criar um equilíbrio entre teoria e prática. Neste curso oferecido pela Universidade Positivo você encontrará esse equilíbrio. As disciplinas presenciais têm carga horária concentrada, com cerca de 30 horas. Já as disciplinas em EAD têm aproximadamente 40 horas. Também são realizadas simulação de ambientes competitivos orientados para objetivos específicos de cada disciplina. Palestras focadas no objetivo do curso e segundo os interesses dos participantes também são uma constante no curso de Gestão da Qualidade e Lean Six Sigma.

Avaliações práticas

A parte prática continua até nas avaliações. Neste curso, são avaliados os trabalhos em grupo e exposições de resolução de problemas.

De olho no futuro

Os coordenadores de pós-graduação da Universidade Positivo estão sempre de olho no futuro. Por conta disso, foi incluindo uma disciplina de Inteligência Artificial e Tendências de Mercado à grade do curso de Gestão da Qualidade e Lean Six Sigma. Essa é uma maneira de manter você sempre atualizado.