

ORIENTAÇÃO PARA MELHORIA DE RESULTADOS NO TRABALHO

APRESENTAÇÃO

A orientação para resultados assume um importante papel ao ajudar a entender as dimensões estruturais do fluxo de trabalho, para que sejam feitas as avaliações de eficiência e eficácia do desempenho de profissionais de quaisquer áreas da organização. O treinamento é orientado para dar as direções para um programa de melhoria das atividades, estimulando a produtividade individual e da organização.

OBJETIVO GERAL

O programa visa propiciar uma visão sobre a Qualidade e a Gestão por Processos no contexto das organizações, fornecendo ferramentas para a melhoria de processos e conhecimentos técnicos e práticos de maneira a instrumentalizar o participante, estimulando-o para a excelência de seus resultados.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Capacitação para analisar problemas apresentados pelos clientes (internos e externos) e buscar as devidas soluções.
- Percepção da importância do papel de cada integrante da equipe na cadeia do processo de trabalho.
- Capacitação básica para utilização de técnicas de mapeamento e modelagem de processos, identificando e corrigindo pontos críticos.
- Capacitação para a elaboração de indicadores de resultados dos processos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

■ **Qualidade Total: Algumas definições**

- A evolução da Qualidade
- Principais definições da qualidade e agregação de valor
- Entendendo o conceito de serviços e suas principais características
- Conceito de Excelência
- Parâmetros para a avaliação do cliente e suas necessidades

■ **Entendendo o seu trabalho**

- Descrição de negócios – discutindo o entendimento sobre insumos, fornecedores, produtos, clientes e missão.
- Apresentação de modelos de descrição de negócios e de macroprocesso
- Entendendo o seu papel dentro da cadeia organizacional – relação cliente-fornecedor
- Mapeamento das funções organizacionais
- As funções gerenciais e operacionais e o tipo de trabalho exercido em cada uma delas
- Levantamento das necessidades do cliente e medição da satisfação de seu cliente

■ **Conceitos e aplicações da Gestão por Processos**

- Definição de processos
- Benefícios da abordagem por processos
- Critérios para padronização
- Elaboração de fluxogramas, normas e procedimentos operacionais.

■ **Gerenciamento para Resultados – Análise e solução de problemas**

- Métodos PDCA e SDCA
- Tratamento de anomalias
- Elaboração de planos de ação e Relatório 3 Gerações
- Utilização das principais técnicas e ferramentas da qualidade: *Brainstorming*; GUT – Método para priorização de problemas; Diagrama de Causa e Efeito; Estratificação; Gráfico de Pareto; Diagrama de Afinidades e Diagrama de Árvore

METODOLOGIA

A metodologia a ser utilizada tem por objetivo integrar a base conceitual com a experiência prática dos participantes, através da utilização de exercícios práticos e estudos de caso baseados em situações reais dos participantes, de forma a facilitar a compreensão, retenção do conteúdo e o processo de conscientização.

Cada participante receberá uma apostila contendo o material trabalhado em aula.

CARGA HORÁRIA

O curso terá duração de 16 horas, em dois dias.

PROFESSOR – ANDRÉ RICARDO DE ALVARENGA BARBOSA

Mestre em Sistemas de Gestão pela UFF-RJ, MBA em Gestão pela Qualidade Total pela UFF-RJ e especialização em Gestão Estratégica pela UCAM. Formação superior em Publicidade. ⇒ Certificação HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument) / LEAP (Leadership Alignment Profile) – Folino Learning Alliances.

Formação em Coaching – Modelo PBC (Project Based Coaching) – Dinsmore Associates.

Formação de Consultor DISC – Etalent Consultoria.

Atua em empresas públicas e privadas de diversos portes e segmentos. Experiente em diagnóstico organizacional, programas de capacitação, mapeamento de competências e de processos.

Professor de graduação e pós-graduação nas áreas de Marketing, Comunicação Corporativa, Gestão Estratégica, Gestão de Pessoas e Gestão pela Qualidade Total. Atuou como Gerente de Recursos Humanos e Qualidade por quase dez anos.

Professor do **IDEMP** - Instituto de Desenvolvimento Empresarial.