

A GESTÃO DA QUALIDADE SOB A VISÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS

APRESENTAÇÃO

O mundo dos negócios pós-globalização vem exigindo alto grau de desempenho para fazer frente à crescente competitividade das empresas, visando atingir resultados consistentes e de forma otimizada, como por exemplo, redução de custos e maior produtividade.

A crescente valorização da Gestão pela Qualidade Total nas empresas modernas preconiza a convergência de esforços da organização para atender, tanto o cliente interno, quanto o cliente externo, hoje muito mais exigente com relação a serviços e produtos.

O treinamento proporcionará aos participantes um entendimento sobre a Gestão pela Qualidade Total, através da utilização de metodologias para identificar e solucionar problemas, ferramentas de apoio ao planejamento e priorização de ações, e, ainda, discutir o equilíbrio entre flexibilidade e padrão.

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

- Consolidação, integração e ampliação da capacidade quanto à possibilidade de encontrar soluções eficazes para os problemas cotidianos, utilizando um processo estruturado e compartilhado com os demais participantes.
- Percepção da importância do papel de cada integrante da equipe na cadeia do processo de trabalho.
- Capacitação para o reconhecimento e aplicação de diversas ferramentas de gestão.
- Domínio básico de técnicas de mapeamento e modelagem de processos, identificando e corrigindo pontos críticos.
- Capacitação para a elaboração de indicadores de resultados.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- **ENTENDENDO O SEU TRABALHO E PRINCIPAIS DEFINIÇÕES**
 - Conceito de Qualidade e Excelência;
 - Parâmetros para a avaliação do cliente e suas necessidades;
 - Descrição de negócios – discutindo o entendimento sobre insumos, fornecedores, produtos, clientes e missão;
 - Como é conduzido o trabalho dentro de uma empresa de acordo com cada função.
- **GESTÃO DE PROCESSOS PARA MELHORAR SERVIÇOS**
 - Benefícios da abordagem por processos;
 - Definição de processo e seus componentes;
 - Critérios para padronização;
 - Níveis de maturidade dos processos;
 - Elaboração de fluxogramas;
 - Documentação e normas.
- **PLANEJAMENTO E ESTRATÉGIA**
 - Conceituação de problemas
 - Por que planejar?
 - Pensamento lateral e pensamento vertical – como utilizá-los adequadamente?
 - Entendendo que é risco
 - Análise de cenários
 - Definição dos objetivos e metas
 - Gerenciamento pelas diretrizes e gerenciamento da rotina

▪ **GESTÃO DO DIA A DIA: MÉTODOS E FERRAMENTAS PARA O ALCANCE DE METAS**

- Método PDCA;
- 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 Árvor;
- Gerenciando os resultados: Indicadores de desempenho;
- Modelo de reunião de análise crítica.

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.

CARGA HORÁRIA

O curso terá duração de 16 (dezesesseis) 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.

Certificações em HBDI (Herrmann Brain Dominance Instrument) / LEAP (Leadership Alignment Profile) pela Folino Learning Alliances; certificação Big Five pela Integração Escola de Negócios e Consultor DISC pela Etalent Consultoria.

Coaching – Modelo PBC (Project Based Coaching) pela Dinsmore Compass e modelo Personal & Professional pela Sociedade Brasileira de Coaching.

Atua em empresas públicas e privadas de diversos portes e segmentos. Experiente em diagnóstico organizacional, programas de capacitação técnica e comportamental, projetos especiais em Gsسساتão de Pessoas, mapeamento de competências, de funções e de processos.

Professor de graduação e pós-graduação em áreas de Gestão Estratégia e Gestão de Pessoas.

Atuou como Gerente de Recursos Humanos e Qualidade.

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