

Metodologias para Melhorar a Qualidade

Objetivos Gerais

Este Curso visa proporcionar aos formandos uma reflexão sobre as metodologias que ajudam à efetivação de melhorias contínuas dos produtos e serviços através da utilização do método científico de solução de problemas. Criar abordagens que permitam, de forma sistemática, analisar os factos, agir do ponto de vista de uma gestão baseada em factos e dados e testar permanentemente os resultados obtidos a partir de uma abordagem empírica. Formular hipóteses, o máximo possível criativo e ousadas, associadas à necessidade permanente de realização de teste empíricas a essas hipóteses formuladas.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar um Processo de Resolução de Problemas;
- Identificar tipos de Melhorias;
- Diagnosticar os Processos de Melhoria e Gestão;
- Implementar novos processos.

Destinatários

Este Curso destina-se a Chefias Intermédias e Quadros Superiores de Empresas.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I - A Melhoria de Desempenho como um Processo de Resolução de Problemas

- A Qualidade e os Círculos de Qualidade (CQ)
- A Gestão do Processo e o Controlo Estatístico do Processo
- O Controlo e a Melhoria do Processo
- O Processo *versus* a Criatividade
- O que é um Problema?
- As Etapas e as Ferramentas Padrão
- As 7 ferramentas do CQ: Registo de Dados, Distribuição de Frequências, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa-Efeito, Gráficos, Cartas de Controlo, Histograma e Diagrama de Correlação

Módulo II - O Diagnóstico de Gestão das 7 Etapas da Melhoria Reativa

- Etapa 1: Selecionar o Tema
- Etapa 2: Recolher e Analisar os Dados
- Etapa 3: Analisar as Causas
- Etapa 4: Planear e Implementar a Solução
- Etapa 5: Avaliar os Efeitos
- Etapa 6: Padronizar a Solução
- Etapa 7: Refletir sobre o Processo

Módulo III - A Melhoria Proactiva

- Introdução à Melhoria Proactiva
- A Recolha de Dados para a Melhoria Proactiva
- As Etapas Padrão para a Melhoria Proactiva
- As 7 Novas Ferramentas: Diagrama de Afinidade, Diagrama de Relações, Diagrama Matricial, Diagrama de Árvore, Diagrama PDP (Process Decision Program Chart), Diagrama de Setas, Análise Matricial de Dados

Módulo IV - A Melhoria Proactiva no Desenvolvimento de Novos Produtos

- O Propósito da Melhoria Proactiva
- Etapa 1 – O Desenvolvimento e a Compressão do Ambiente e das Necessidades do Cliente
- Etapa 2 – Transformar a Compreensão em Exigências
- Etapa 3 – Definir Operacionalmente as Exigências do Cliente ao Desenvolvimento da Linha de Produção

Módulo V - Proceder Posteriormente à Pesquisa de Mercado, Implementação do Produto e Lançamento do Produto no Mercado