

## Gestão da Qualidade e Produtividade - Terça e Quinta

A qualidade de um produto ou serviço se caracteriza pelo conjunto de atributos que entrega o valor ao produto ou à experiência promovida pelo serviço. A gestão da qualidade está diretamente atrelada à produtividade e inserida no contexto estratégico organizacional, pois são fatores chave para a competitividade das organizações. Assim, motivam a busca por desenvolvimento de muitos profissionais nesta área. É necessário o conhecimento de conceitos, técnicas e ferramentas para liderar equipes, projetos e processos e atuar como guardião da qualidade e produtividade em uma organização.

Por que fazer Gestão da Qualidade e Produtividade na PUCPR?

O curso Gestão da Qualidade e Produtividade da PUCPR está focado no desenvolvimento de competências em profissionais que tenham interesse na área da qualidade de produtos ou serviços, para garantir uma gestão eficaz dos processos.

O curso é composto por módulos, voltados à qualidade, produtividade e pessoas, que contemplam uma metodologia mista de abordagem prática e conceitual, desenvolvida por meio do envolvimento ativo do estudante no processo de aprendizagem. Existem também módulos inteiramente práticos, denominados desafio de aplicação, que visam promover a integração dos conceitos e exercitar a aplicação dos mesmos.

Público-Alvo Este curso destina-se a profissionais graduados, em diferentes áreas de atuação, que buscam autodesenvolvimento voltado para a gestão da qualidade de produtos e serviços, produtividade, gestão de pessoas e competitividade organizacional.

**Campus:**

Curitiba

**Periodicidade:**

Semanal

**Modalidade:**

EAD

**Mensalidade:**

R\$ 568.00

**Formato:**

Aula Online ao Vivo

**Inscrição:**

[Clique aqui](#)

**Duração:**

12 meses

# Disciplinas

## **Desafio de Aplicação: Solução de problemas na prática**

Implementar estratégias que potencializem resultados referentes a qualidade em processos de produtos e serviços e que considerem um processo iterativo de tomada de decisão e adaptações na gestão da rotina.

### **Lean Service & Office**

Conceito de valor e desperdícios em processos administrativos e de serviços. Características de processos de serviços. Mapeamento de processos administrativos e de serviços. Ferramentas lean aplicadas a processos administrativos e de serviços. Ao final da disciplina os estudantes serão capazes de identificar desperdícios de processos administrativos e de serviços, projetando a melhoria de produtividade de processos com esta característica.

### **Desafio de Aplicação: Melhoria de Produtividade**

Implementar estratégias para potencializar resultados referentes a produtividade, promovendo a melhoria contínua de processos e projetos por meio da aplicação de conceitos do lean manufacturing Lean Manufacturing.

### **Gestão da Indústria 4.0**

A evolução industrial na sociedade recente. Indústria 4.0 versus manufatura avançada – digitalização e indústria 4.0. As tecnologias envolvidas na indústria 4.0 (IoT, big data, impressão aditiva, cloud computing, sensores & dispositivos, data analysis, inteligência artificial etc.). Como agrupar e condicionar estes componentes em uma solução prática, enxuta, rentável e de evolução gradual. “Sociedade inteligente”, a manufatura avançada; indústria 4.0, a manufatura inteligente; virtual. IA. Tendências de ser “smart factory”. Lean 4.0 na transformação digital – manufatura digital. 3 “C”: coleta, comunicação e compartilhamento.

### **Gestão da Qualidade e Melhoria contínua**

da qualidade em produtos e processos; Fases de implementação do SGQ; Padronização de produtos e processos; Engajamento das equipes na garantia da qualidade (Kaizen). Ferramentas da qualidade (fluxograma, folha de verificação e estratificação, brainstorming, 5 porquês; matriz GUT, gráfico de Pareto, diagrama de causa e efeito, correlação e diagrama de dispersão, histograma, gráficos de controle). Ao final desta disciplina o estudante será capaz de aplicar ferramentas básicas de qualidade para promover a tomada de decisão com base em fatos e dados.

### **Controle Estatístico da Qualidade**

Cartas de controle para variáveis e atributos; Capacidade de Processos; Testes de Normalidade e transformações para dados não normais.

### **Qualificação de Fornecedores**

Controle da qualidade de processos produtivos, Sistema de qualificação de fornecedores, Gestão de processos de manufatura e Processos de distribuição.

### **Liderança**

Modelos de colaboração e estilos de gestão. Cultura de excelência e Liderança. O líder como educador. Liderança como essência da gestão. Líder coach versus líder mentor. Competências e desenvolvimento de liderança. Formação e desenvolvimento de equipes Variáveis que afetam o comportamento organizacional. Identificar e aplicar habilidades comportamentais que desenvolvam a efetividade da equipe e sua liderança, considerando todos os níveis de dimensão

do desempenho dentro da organização: individual (colaborador), interpessoal (relações) e organizacional (metas, estratégia, desempenho financeiro etc). Liderança, líder, coach, mentoria, desempenho, equipes de trabalho, competências

## **Gestão da Mudança**

Gestão de mudança; O processo de mudança e aprendizagem: compreendendo as dificuldades e agindo sobre elas; Aprendizagem Organizacional; Negociação - técnicas e mediação de conflitos; Gestão de conflitos - como lidar; Comportamentos que ajudam e/ou atrapalham; Anti frágil, Learning Agility; Life longlearning; atividades práticas experienciais. Ao final deste módulo o estudante conseguirá conduzir mais facilmente um processo de mudança organizacional para a melhoria da qualidade e produtividade.

## **Custos da Qualidade e Decisão de Investimento**

Definições de custos, despesas, custos fixos e variáveis, método de custeio variável, depreciação, hora-homem, hora máquina, receita e margem de contribuição. Custos da qualidade e da não qualidade como base para estimativas e medição de investimentos e ganhos dos projetos de melhoria. Ferramentas de Análise de Investimentos (Valor, Tempo e Taxa de Retorno), bem como risco e mitigação.

## **Mapeamento de Processos**

O que é um processo, visão de processos, gestão por processos, ferramentas para mapeamento de processos, modelagem de processos

## **Qualidade 4.0**

Introdução a Qualidade 4.0: abordagem geral dos conceitos, metodologias e ferramentas. O caminho para Qualidade 4.0: Qualidade na indústria 4.0 x qualidade tradicional. Introdução a Agile Development: qualidade no desenvolvimento de produtos. O conceito de Data Analytics e suas aplicações na qualidade: O gerenciamento e análise dos dados na Ind. 4.0 e suas aplicações (BI, indicadores 4.0, etc)

Sistemas de Visão de Máquina para controle de qualidade: IA no chão de fábrica. Diagnóstico Remoto de qualidade através de IoT: Suporte contínuo e retroalimentação para desenvolvimento integrado.

## **Introdução ao Sistema de Gestão Integrado**

Conceito de sistema de gestão, processo de normalização, apresentação das normas, estruturas das normas, anexo SL.

## **Gestão do Conhecimento e Inovação**

Revoluções no mundo da gestão: uma perspectiva histórica sobre como a inovação passou a pautar a economia. Delimitando conceitos em gestão da tecnologia e inovação. Noções de estratégia e vantagem competitiva. A difusão do conhecimento e a valorização dos trabalhadores como meios para alavancar a competitividade sustentável nas organizações. Práticas comuns entre as organizações que aprendem. Modelos de busca da inovação e competitividade. Redes colaborativa e digitais: novas maneiras de colaborar, produzir e fazer negócios. O que será da gestão? Estratégias de liderança no mundo 4.0.

Ao final desta disciplina o estudante entenderá conceitos e práticas de organizações inovadoras, inteligentes e flexíveis. Como pano de fundo, o estudante conhecerá quebras de paradigmas fundamentais para a adoção de uma mentalidade de gestão que esteja adequada às transformações que estão ocorrendo na economia e na indústria.

## **ABORDAGENS PARA A SOLUÇÃO DE PROBLEMA**

Aplicar técnicas e ferramentas adequadas para resolução de problemas no processo decisório. Conceitos de problema; Método de Análise e Soluções de Problemas (MASP); kaizen; PDCA e SDCA, como sustentar as melhorias; A3 para a solução de problemas. Indicadores e metas. Ao final desta disciplina, o estudante conseguirá mapear relações de causa e efeito para fomentar a solução sustentável de problemas organizacionais.

### **Lean Thinking**

Origens do Sistema Toyota de Produção e da mentalidade enxuta. Conceito de valor e cadeia de valor. 5 princípios do pensamento lean. Desperdícios. Pilares do Sistema Toyota de Produção. Estabilidade e Padronização. Ao final da disciplina os alunos são capazes de diagnosticar sistemas de produção empregando as mais diversas técnicas para melhoria dos processos.

### **Ética**

Analisar os problemas éticos atuais, privilegiando controvérsias relacionadas às atividades profissionais. Ao final, os alunos serão capazes de tomar decisões responsáveis e sustentáveis, de acordo com princípios éticos.