

ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS DE TRABALHO - UFF

Objetivo Geral

Tornar os participantes aptos a aplicar o MASP nos seus processos de trabalho, a fim de melhorar o desempenho dos mesmos.

Objetivos Específicos

- Conhecer o MASP;
- Aprender a mapear os processos organizacionais;
- Reconhecer os indicadores de desempenho;
- Saber utilizar o método e as ferramentas básicas para a análise.

Metodologia

Aulas interativas, com exposição de conceitos, exercícios práticos (individuais ou em grupo), além de ilustração com vídeo.

Conteúdo Programático

- Estratégias e eixos para melhorar o setor público;
- Definição e mapeamento dos processos de trabalho;
- Avaliar o desempenho dos processos através de indicadores de qualidade, de produtividade e de capacidade;
- Identificar os problemas dos processos organizacionais;
- Hierarquizar os problemas com o método GUT;
- Identificar as causas fundamentais dos problemas com o diagrama de causa e efeito;
- Gerar alternativas para solucionar os problemas;
- Elaborar plano de melhorias para os processos.

Bibliografia Indicada

CAVALCANTI et alli. Gestão de empresas na sociedade do conhecimento. Editora Campus/Elsevier, 2001;

Artigos e apresentações do professor Marcos Cavalcanti disponíveis em <http://portal.crie.coppe.ufrj.br>;

JURAN, J. M. Qualidade desde o projeto. Editora Pioneira;

SPRINT QUALITY HANDBOOK.

Carga horária: 15 horas

Atualização: 13/08/2010 Revisão: 01 Total de páginas: 01
