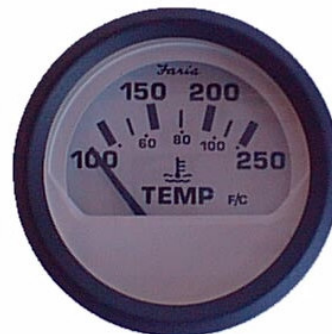
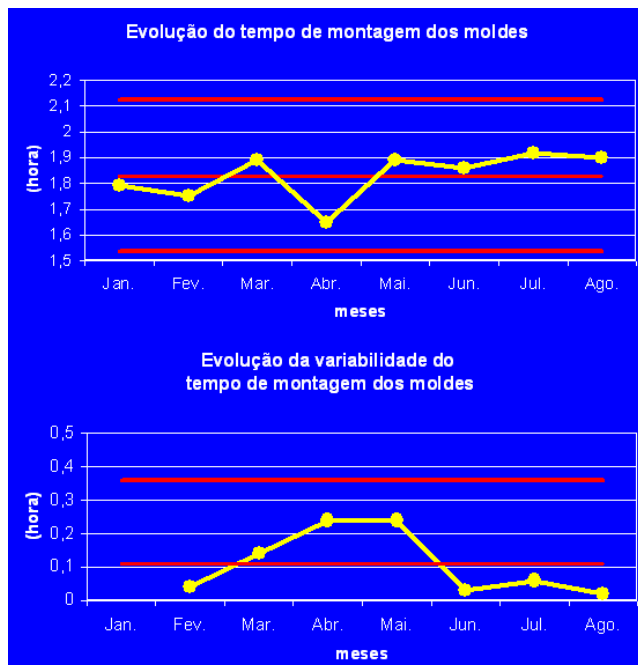


As empresas com sistemas de gestão da qualidade segundo a ISO 9001, têm de identificar os processos que descrevem o seu funcionamento. Depois, têm de definir indicadores para poder monitorizar o desempenho desses processos, e têm de analisar os dados, periodicamente, para tomar decisões quanto ao futuro



A nossa experiência mostra-nos que muitas empresas sentem dificuldades: em interpretar os resultados veiculados pelos indicadores; em distinguir o que é sinal de mudança do que é ruído de fundo.

A nossa experiência mostra-nos que muitas empresas usam e analisam os dados do desempenho, como se conduzissem um carro orientando-se única e simplesmente pelo espelho retrovisor.



Como é que a sua empresa analisa os resultados dos indicadores de desempenho? Com que bases é que a sua empresa toma decisões para definir prioridades de melhoria do desempenho?

A nossa experiência mostra-nos que muitas empresas continuam a olhar para os dados como números isolados representados em tabelas assépticas, sem uma metodologia racional, sem uma lógica, para "torturar" os dados e extrair a informação preciosa sobre o desempenho, e sobre quando se deve agir.



Distinguir sinal de ruído

Enquadrar os resultados dum processo para perceber qual o comportamento subjacente e, decidir se é preciso agir ou não.

Controlo estatístico do processo

Interpretar a voz dos processos

Do que se trata?

Modelámos o funcionamento das organizações recorrendo à abordagem por processos.

Elegemos indicadores para monitorizar o desempenho dos processos.

Precisamos de uma metodologia para interpretar a voz dos processos e, saber quando se deve investigar, quando se deve agir e, quando é melhor ficar parado, para não introduzir ainda mais variabilidade no sistema.

Destinatários

Chefias intermédias e quadros técnicos de Organizações.

Objectivos

No final da acção de formação, os participantes deverão ter adquirido conhecimentos técnico-práticos para:

- aplicar o pensamento sistémico à análise do desempenho de um processo;
- seleccionar a carta de controlo mais adequada para representar a evolução do comportamento de um processo;

- desenhar os limites de controlo e interpretar as mensagens de um processo para tomar decisões;

Programa

- Variabilidade versus variedade; (*evolução do conceito de qualidade, pensamento sistémico*)
- Exactidão e dispersão de um processo; (*caracterizar a distribuição de resultados de um processo*)
- Controlo de processos – monitorizar variáveis; (*as cartas de média e amplitude*)
- Construir e interpretar uma carta de controlo para variáveis; (*etapas de construção, regras de interpretação, investigação baseada nas cartas de controlo*)
- Capacidade de processos;
- Construir e interpretar uma carta de controlo para atributos; (*etapas de construção, regras de interpretação*)
- Sistematizar cartas de controlo; (*cartas para atributos e para variáveis*)

Duração

2 dias

Local

Formação intra-empresa