



## Cursos *In Company*

### **Projetos KAIZEN – Gestão de Processos e Análise e Solução de Problemas**

***Modalidade Presencial (24h) completo***



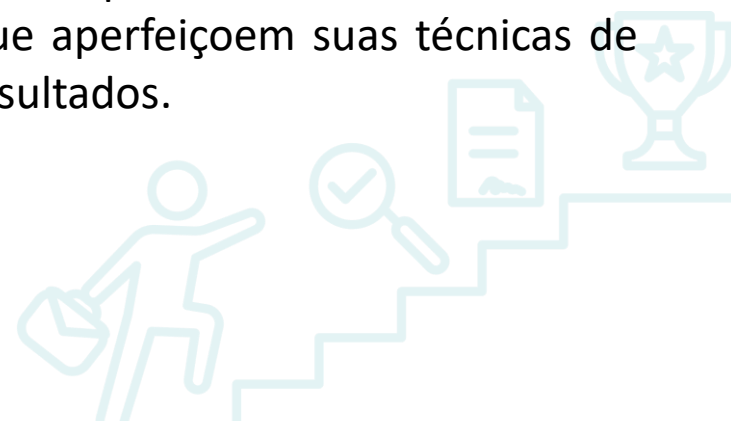
#### **EMENTA – Projetos KAIZEN – Gestão de Processos e Análise e Solução de Problemas**

**Duração: 24h (completo), 20h ou 16h** (quantidade e duração das aulas customizadas de acordo com as necessidades de cada cliente)

**Professor:** Carlos Hiroshi Usirono – PhD

#### **Objetivos:**

- Auxiliar essencialmente o aluno a resolver problemas de uma forma prática e racional.
- Procura-se seguir uma abordagem visual com uma sequência lógica e didática na apresentação das ferramentas, técnicas, métodos e casos práticos para uma melhor absorção e entendimento dos conceitos.
- Procura-se fornecer uma visão abrangente e multidisciplinar do processo de otimização de processos baseada num raciocínio consistente de análise e solução de problemas, com ênfase na sua aplicação prática através de exemplos e estudos de caso.
- Promove-se o pensamento e argumentação crítica sobre ações de melhoria e inovações em processos, analisando os seus impactos em termos de custos e benefícios de modo a transformar estas oportunidades em vantagem competitiva para a organização.
- Além disso, procura-se criar um ambiente que fomente as discussões, argumentações e reflexões a partir dos conceitos, métodos e técnicas apresentados na forma de exemplos e exercícios. Propicia um fórum de troca de conhecimentos e experiências entre todos os participantes de forma a compartilhar conhecimentos para que aperfeiçoem suas técnicas de gestão de operações e processos com uma visão prática e de resultados.





## Cursos *In Company*

### **Projetos KAIZEN – Gestão de Processos e Análise e Solução de Problemas**

***Modalidade Presencial (24h) completo***



**Aula 01:** Consistirá na apresentação do instrutor e combinados do curso. Abordará a importância e objetivos da capacitação. Aborda a estruturação e usos da argumentação como instrumento de lógica de comunicação. Introduz os conceitos fundamentais e *modus operandi* de análise de solução de problemas.

**Aula 02:** Apresenta o conceito de valor para o cliente. Projetos de captura de valor para a empresa e criação de valor para o cliente. Conceito de vantagem competitiva e critérios competitivos na operação. Como utilizá-los para diferenciação competitiva e estabelecer estratégias para a operação. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios.

**Aula 03:** Promove a contextualização de gestão de processos mostrando os seus principais conceitos, aplicabilidade e benefícios. Em relação à medição de desempenho da operação, aborda-se os principais indicadores de Lagging (eficácia) e Leading (eficiência). Identifica-se os gargalos em processos (teoria das restrições), mostrando como estes se relacionam com os indicadores de desempenho. Apresentam-se conceitos de meta SMART e as formas e gestão de processos: manter uma meta, resolver uma meta não atingida, otimizar uma meta e implantar uma inovação. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios.

**Aula 04:** Introduz o método de solução de problemas com exemplos e um de caso de ensino prático feito em grupos.

**Aula 05:** 1ª. Parte. Aborda as ferramentas e técnicas mais utilizadas pelo método de análise de solução de problemas: Mapeamento e quantificação de problemas, mapeamento de processos, mapeamento de causas e mapeamento de ações. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios.





### **Projetos KAIZEN – Gestão de Processos e Análise e Solução de Problemas**

***Modalidade Presencial (24h) completo***



**Aula 06:** 2ª. Parte. Aborda as ferramentas e técnicas mais utilizadas pelo método de análise de solução de problemas: Mapeamento e quantificação de problemas, mapeamento de processos, mapeamento de causas e mapeamento de ações. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios.

**Aula 07:** Aborda o problema de variabilidade em processos aproveitando o conceito dos indicadores de desempenho de eficácia e de eficiência. Discute-se a sua relação com a aplicação da norma ISO 9001 e do método Six Sigma e DMAIC. É introduzido o conceito de risco operacional e a sua quantificação utilizando a técnica FMEA. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios. Apresenta-se os conceitos e os tipos de da filosofia LEAN production.

**Aula 08:** Aborda análise e estudo de viabilidade de projetos. Trabalha com a construção e uso de uma calculadora de investimentos. Desenvolve-se o raciocínio na construção do racional de cálculo e análise de viabilidade de projetos. Trabalha-se com as técnicas de VPL, TIR e Payback.

**Aula 09:** Abrange objetivos e mapas estratégicos. Indicadores chave de desempenho (fatores chave de sucesso e de critérios relevantes de interpretação). Os indicadores OEE e OTIF. O uso de BSC (Balanced scorecard) e BI (Business intelligence).

**Aula 10:** Aborda conceitos e técnicas mais apropriadas na operação de serviços. Apresenta-se a estratégia de serviços e a sua classificação, o modelo de gaps de serviços, critérios de avaliação de desempenho de serviços.

**Aula 11:** Abrange a jornada simulada do cliente. Em todos os assuntos são apresentados exemplos e conduzidos exercícios.

**Aula 12:** Abrange a apresentação pelos alunos de um problema de melhoria (CANVAS) seguindo o método de análise e solução de problemas na prática com a utilização das técnicas e ferramentas aprendidas e conduzido em grupos.