



Ferramentas da Qualidade

Objetivo:

Utilizar as ferramentas da qualidade como técnicas para identificar e analisar atividades visando à melhoria dos processos.

Publico alvo:

Profissionais da área do comércio, indústria, e serviços que necessitem garantir a qualidade do seu processo.

Programa:

Conceituar e aplicar as técnicas de:

- Brainstorming;
- Fluxograma;
- Diagrama de causa e efeito;
- Estratificação;
- Folha de verificação;
- Gráfico seqüencial;
- 5W2H'S.

Conhecendo também metodologias como: MASP, PDCA e Mapeamento de Processo.

Carga horária: 16 horas

