



## Webcast Interativo sobre Gerenciamento da Qualidade

### Objetivo

Este Webcast Interativo tem como objetivo atualizar conhecimentos sobre os principais aspectos de Gerenciamento da Qualidade. Possui maior foco na abordagem sobre técnicas e ferramentas avançadas, embora também sejam apresentadas as abordagens gerais para o Gerenciamento da Qualidade.

### Público alvo

- Gerentes e coordenadores da qualidade;
- Gestores de órgãos do governo que atuam na área;
- Consultores e outros especialistas em Gerenciamento da Qualidade;
- Profissionais que desejam se especializar nesta área.

### Benefícios

Quanto ao Acesso via Web (Webcast Interativo):

- Interface amigável (user friendly);
- Aulas 100% baseadas na Web, sem necessidade de instalação no computador dos participantes do treinamento de plug-ins ou qualquer outro componente adicional;
- A tecnologia permite marca-texto dos instrutores e anotações sobre os slides;
- É possível utilizar ferramentas de desenho;
- Todos os participantes tem possibilidade de interagirem com voz/video (VoIP) e texto (chat);
- Os nossos Facilitadores são acessados, de forma on-line, através de vídeos (webcam), textos e slides.
- Toda a nossa comunicação é segura e nosso Site é certificado pela Godaddy.com e pela Visa, garantindo a confidencialidade dos assuntos tratados e de toda transação;
- O acesso é realizado em ambiente Windows (Internet Explorer ), qualquer ambiente Linux e Mac;
- É recomendada conexão banda larga de 512 kbps ou superior, mas funciona em conexões menores.



## BERGAMO & ASSOCIADOS

Quanto ao conteúdo programático do Curso via Web (Webcast Interativo):

As técnicas de Gerenciamento da Qualidade fizeram grande diferença na história das grandes corporações em todo o mundo. O conhecimento consolidado sobre as ferramentas de Garantia e de Controle da Qualidade é muito valorizado nas empresas que alcançaram liderança mundial em seu segmento através da adoção de filosofias como “melhoria contínua” e “zero defeito”.

Após o evento o participante será capaz de:

- Entender e discutir as várias visões de qualidade;
- Conhecer mais sobre as ferramentas da qualidade de um modo geral;
- Ter um conhecimento mais detalhado a respeito do processo de tomada de decisão sobre investimento em qualidade com base nos custos envolvidos e benefícios esperados;
- Conhecer mais em detalhes a proposta das técnicas e ferramentas básicas e avançadas.

2

### Metodologia de ensino

Exposição interativa com apresentação ao Vivo, sendo que o Facilitador poderá interagir remotamente com o participante via Chat e interface de Audio&Video. O evento tem como proposta preparar o participante para o Gerenciamento de Qualidade em seus aspectos essenciais, através de abordagem teórica e transferência de conhecimento. Propiciando um suporte para elucidação de dúvidas durante e após o término imediato do evento.

### Pré requisitos

Não há pré-requisitos para este curso.

## Conteúdo Programático

### 1. Conceitos básicos de Gestão da Qualidade

- Conceitos básicos da Qualidade Total;
- Preparando-se para a Qualidade;
- Estrutura Voltada para o Cliente;
- Princípios e filosofia da ISO 9000;
- O ciclo PDCA;
- Sistemas de Gestão da Qualidade.

### 2. Ferramentas de Apoio

- Folhas de Verificação e Fluxogramas;
- Gráficos de Barras e de Colunas;
- Polígonos de Freqüências;
- Diagramas de Pareto;
- Diagramas de Ishikawa;
- Gráficos de Dispersão, Execução e Estratificação;
- Histogramas;
- Curva de Gauss;
- Cartas de Controle.

### 3. Técnicas & Ferramentas Avançadas

#### 3.1 Six Sigma

- Histórico;
- Métricas do Six Sigma;
- Projetos de implantação do Six Sigma (DMAIC, DFSS, etc);
- Lean Six Sigma.

#### 3.2 FMEA (análise do modo e efeito da falha)

- Histórico, Objetivos, Definições & Benefícios;
- Estudo de viabilidade para o FMEA;
- Classificação & Níveis FMEA;
- Escalas de Avaliação & Riscos.



## BERGAMO & ASSOCIADOS

### 3.3 MASP (Método de Análise e Solução de Problemas)

- Histórico, Objetivos, Definições & Benefícios;
- Algumas ferramentas de qualidade utilizadas no MASP;
- As oito etapas e vinte e sete passos do MASP.

### 3.4 Planos de Amostragem por Atributos

- Histórico, Objetivos, Definições & Benefícios;
- Conceitos e aplicação da Norma NBR 5426;
- Distribuições Binomial e de Poisson;
- Curva Característica de Operação (CCO);
- Exemplo de construção específica de planos de amostragem simples.

### 3.5 Controle Estatístico de Processo

- Histórico, Objetivos, Definições & Benefícios;
- A importância de um sistema de medição aprovado;
- Conceitos básicos de Probabilidade e Estatísticas;
- Processo, controle de processo, controle estatístico de processo e diário de bordo;
- Exemplo de Gráficos de Controle.

4

**Carga Horária:** 14 horas (18:00hr às 20:00hr) – 7 dias



## BERGAMO & ASSOCIADOS

### Facilitador:

#### VALENTINO BERGAMO FILHO

Mais de 35 anos de experiência nas Áreas da Qualidade, Produtividade, Confiabilidade e Planejamento Estratégico, tendo ocupado cargos de gerência e diretoria em indústrias de porte.

Ex - Diretor de Garantia da Qualidade e Confiabilidade e Coordenador do Planejamento Estratégico da Unisys Eletrônica Ltda.

Um dos pioneiros na implantação da Qualidade Total no Brasil, em 1983, na Unisys Eletrônica Ltda, conduzindo a Certificação ISO 9001.

Dezenas de palestras e cursos lecionados em todo o Brasil e no exterior nos últimos 25 anos.

Foi Instrutor de "Confiabilidade de Sistemas" e de "Gestão Econômica da Qualidade" do curso de Engenharia da Qualidade da FDTE/USP.

Instrutor no curso de Gestão da Excelência da FGV (GVPeC)

Instrutor para a formação de Green e Black Belts na Fundação Vanzolini

Foi Diretor Secretário da ABCQ (Associação Brasileira de CQ)

Engenheiro em Qualidade certificado pela ASQ (1985)

Engenheiro em Confiabilidade certificado pela ASQ (1986)

Black Belt em Seis Sigma certificado pela ASQ (2002)

Sócio - Diretor da Bergamo & Associados, prestando serviços de consultoria e treinamento para empresas industriais e de serviços, desde 1993.

Autor de dezenas de artigos e dos livros:

- "Os Caminhos da Qualidade e da Produtividade" (1991)
- "Gerência Econômica da Qualidade e da Produtividade" (1991)
- "Confiabilidade Básica e Prática" (1997)
- "ISO 9000 em Serviços" (1999)
- "Seis...O Quê?" (Seis Sigma) (2003)



## BERGAMO & ASSOCIADOS

\*1 O Seis Sigma contempla características de outros modelos de qualidade, tais como <sup>[2]</sup>:

- Ênfase no controle da qualidade;
- Análise e solução de problemas;
- Uso sistemático de ferramentas estatísticas;
- Utilização do [DMAIC](#) (*define-measure-analyse-improve-control*: definir, medir, analisar, melhorar, controlar) e do [PDCA](#) (*plan-do-check-action*: planejar, executar, verificar, agir);

Contudo, o Seis Sigma abrange não só o pensamento estatístico, mas também, o alinhamento da qualidade com as estratégias da organização, além da forte ênfase na relação custo-benefício dos projetos de melhoria. <sup>[2]</sup>

fonte-> <http://pt.wikipedia.org/wiki/DMAIC>

\*2 Análise do modo e efeito de falha ou “Failure mode and effects analysis” (ou simplesmente **FMEA**) é um estudo sistemático e estruturado das falhas potenciais que podem ocorrer em qualquer parte de um sistema para determinar o efeito provável de cada uma sobre todas as outras peças do sistema e no provável sucesso operacional, tendo como objectivo melhoramentos no projecto, produto e desenvolvimento do processo.

fonte-> <http://pt.wikipedia.org/wiki/FMEA>

6

---

---

*Material desenvolvido para o treinamento ministrado por Valentino Bergamo Filho em parceria com o Grupo Treinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---

---