**OFICINA FERRAMENTAS DA QUALIDADE E OTIMIZAÇÃO DE RESULTADOS**

**Proponente:** Profª. Msc. Gioconda Suncion Acuña

Universidade Estadual do Rio Grande do Norte.

**Ementa:** Histórico e Conceitos básicos da Qualidade. Apresentação das 7 Ferramentas da Qualidade. Ferramentas para otimização e melhoria contínua de Resultados aplicados a gestão de empresas. Casos práticos.

**Conteúdo:**

- Conceitos Básicos da Qualidade

- As 7 Ferramentas da Qualidade

- Brainstorming

- Fluxograma e Mapa de Processo

- Diagrama de Causa e Efeito

- 5W2H

- Histograma

- Ciclo PDCA

- Planilha de Dispersão

- Matriz GUT (Gravidade/Urgência/Tendência)

- Matriz Esforço/Impacto

- MASP - Método de Análise e Solução de Problemas

- Estudos de Casos e Exercícios Práticos

**Carga Horária:** 08h

**Público-alvo:** Alunos de graduação na área de gestão de empesas, gestores de organizações e área correlatas

**Capacidade máxima:** 25 alunos