



MASTER PROGRAM

CONTINUOUS IMPROVEMENT

**Expanding Knowledge:
We have the know-how
You get who knows**

PORQUÊ O MASTER PROGRAM EM CONTINUOUS IMPROVEMENT?

ÚNICO: É uma especialização inovadora em sistemas de gestão, em Portugal, reunindo de forma integrada os mais recentes e pertinentes tópicos relativos a um sistema de gestão de melhoria contínua.

PERTINENTE: Explora as principais abordagens e facilitadores culturais conducentes ao desenvolvimento sustentável de um programa de Excelência Operacional e à materialização de iniciativas e projetos de melhoria contínua devidamente alinhados com as diretrizes estratégicas de uma organização.

PRÁTICO: Proporciona aos participantes a oportunidade de conhecer e aplicar modelos de integração entre diferentes abordagens de melhoria contínua, tais como Lean e Seis Sigma, com os referenciais normativos de gestão internacionais, incluindo as normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

IMPRESCÍNDIVEL: Para profissionais com foco no desenvolvimento de competências ao nível da gestão da melhoria contínua. Responsáveis por Programas de Melhoria Contínua. Diretores, gestores ou responsáveis por Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente e/ou Saúde e Segurança no Trabalho. Project Managers. Lean Managers. Operational Excellence Managers. Lean Experts. Six Sigma Black Belts ou Green Belts. Gestores de Conformidade. Auditores nas áreas dos referenciais normativos de gestão ISO.

COORDENAÇÃO CIENTÍFICA-PEDAGÓGICA



Dora Gonçalo (APCER)
Diretora do Curso

Unit Leader – APCER Education & Training. Docente e Formadora. Coach. Oradora. Auditora. Membro da Comissão de Coordenação do curso de Pós-Graduação em Gestão da Qualidade em Saúde (parceria APCER/Católica-Instituto de Ciências da Saúde). Membro da Comissão Científico-Pedagógica do Curso de Técnico Superior em Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (parceria APCER/UNAVE-Universidade de Aveiro). Licenciatura em Engenharia Química-FCTUC. Mestre em Engenharia do Ambiente-FEUP. Master Executive em Gestão de Recursos Humanos e MBA em Gestão-UCP Porto. Licensed Coaching Practitioner. Anteriormente, desenvolveu atividade profissional como Diretora (Executiva-Certificação, Certificação e Auditores, Auditores e Formação, Comercial e Operações), Coordenadora e Gestora de Cliente também na APCER. Foi também Gestora de Projetos/Consultora/Técnica na AEP-Associação Empresarial de Portugal e Engenheira de Processos na NESTE-Produtos Químicos (atual REPSOL-Complexo Industrial de Sines).



Joana Freitas (APCER)
Coordenadora Científica

Manager - APCER Education & Training. Coordenadora de Formação. Auditora Coordenadora da APCER e Formadora de Sistemas de Gestão da Qualidade. Membro da Comissão de Coordenação do Curso de Pós-Graduação em Gestão da Qualidade em Saúde (parceria APCER/Católica-Instituto de Ciências da Saúde). Docente da Pós-Graduação em Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança- ISEP. Membro da Comissão Técnica CT187, ISO 21001 - Educational Organizations Management Systems. Mestranda em Engenharia de Serviços e Gestão-FEUP. Especialização em Gestão Industrial-AEP. Especialização em Engenharia e Gestão Ambiental (Parceria IEP/FEUP). Licenciatura em Engenharia Química-FEUP.

COORDENAÇÃO CIENTÍFICA-PEDAGÓGICA



Pedro Alexandre Marques
Coordenador Pedagógico e Formador

Lean Manager - Auchan Retail Portugal. Licenciado e Doutoramento em Engenharia Industrial pela FCT NOVA. ASQ Certified Six Sigma Black Belt. Licensed Coaching Practitioner, Professor Auxiliar na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias. Docente convidado do ISLA Leiria. Coordenador da Pós-Graduação em Lean & Operations Management do ISQ. Vencedor do Prémio Literati da Emerald Publishing, em 2018, e do Prémio Equipas de Melhoria, em 2015, atribuído pela APQ. Trabalhou como Project Manager e Lean Expert na SONAE, consultor sénior no ISQ e foi docente da Faculdade de Engenharia da Universidade Católica Portuguesa.

FORMADORES



Bruno Moura

Responsável pelo programa de Melhoria Contínua - Sonae Sierra. Lean Six Sigma Black Belt. Agile Practitioner Certificado (PMI-ACP). Life & Executive Coach – ICF. Gestor de Projetos de Melhoria e Consultor. Formador no Centro de Excelência Sonae. Mestre em Engenharia do Ambiente – UALG. Business Administration - Universidade Católica Portuguesa. Formador na Pós-Graduação em Lean & Operations Management do ISQ, Pós-Graduação em Saúde e Segurança no Trabalho pelo ISQ. Trabalhou anteriormente como Coordenador de Ambiente e Sustentabilidade na Sonae Sierra e Project Manager no Grupo ENGEXPOR.



Pedro Costa Pereira

Continuous Improvement & B2B IT Transformation Manager – EDP Energias de Portugal. Formador pela Profitability Engineers nas áreas de melhoria contínua. Formador da Pós-graduação em Lean & Operations Management do ISQ. Licenciatura e Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial pela FCT NOVA. Anteriormente foi Head of Continuous Improvement e PMO do Serviço pós-venda na Worten Portugal do Grupo SONAE, Gestor de Processos e Consultor Interno para a Melhoria Contínua na Portugal Telecom, bem como consultor na Sonae Sierra.

PROGRAMA

O programa pretende desenvolver nos participantes as competências técnicas, de gestão e comportamentais necessárias ao desenvolvimento, implementação e desdobramento de um programa de melhoria contínua integrado com o sistema de gestão global de uma organização.

Os 8 módulos do Programa proporcionam uma visão global dos sistemas de melhoria contínua e da forma como podem ser integrados com os principais referenciais normativos de gestão, incluindo a ISO 9001.

O curso é modular e permite a inscrição em módulos isolados, desde que os participantes reúnam os requisitos descritos nas condições de acesso dos respetivos módulos. A equivalência em módulos similares frequentados em formações promovidas por outras entidades será analisada caso a caso pela APCER em conformidade com as condições de acesso de cada módulo e com o reconhecimento dos conteúdos dos programas das ações frequentadas.

A fim de enriquecer as abordagens nucleares, o programa contempla Seminários Empresariais sobre temas da atualidade em sessões de fim de tarde, com especialistas reconhecidos, bem como a realização de um Business Case ao longo do curso para aplicar e consolidar os tópicos ensinados.

UNIDADES CURRICULARES

UC 1 - Sistemas de Gestão de Melhoria Contínua – 12 horas

Objetivos Gerais

- Conhecer os principais modelos de gestão da melhoria contínua.
- Enquadrar os sistemas de melhoria contínua no sistema global da uma organização.

Conteúdo Programático

1. Principais modelos de melhoria contínua
2. Tipologias e níveis de melhoria: produto, processo e organização
3. Programas de melhoria Lean Kaizen
4. Programas de melhoria Lean Six Sigma
5. Programas de melhoria baseados na Teoria das Restrições
6. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 11 outubro (18h30-22h30)
- 12 outubro (09h00-13h00)
- 18 outubro (18h30-22h30)

UC 2 - Modelos de Excelência Operacional – 12 horas

Objetivos Gerais

- Conhecer e enquadrar a utilização dos modelos de Excelência da EFQM e da ISO 9004:2018, bem como os processos de auto-avaliação inerentes a ambos os modelos.
- Alinhar os programas de melhoria contínua com os princípios do Modelo Shingo de Excelência Operacional.
- Saber utilizar o processo de Culture Maturity Assessment.

Conteúdo Programático

1. Eficácia, Eficiência e Excelência
2. Modelos de Excelência baseados nos princípios TQM – Total Quality Management
3. Processo de Auto-avaliação
4. Modelos de Excelência Operacional baseados nos princípios Lean
5. Processo de Culture Maturity Assessment
6. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 19 outubro (09h00-13h00)
- 25 outubro (18h30-22h30)
- 26 outubro (09h00-13h00)

UNIDADES CURRICULARES

UC 3 - Planeamento e Desdobramento Estratégico – 12 horas

Objetivos Gerais

- Interligar as atividades de gestão estratégica com os sistemas de melhoria contínua.
- Compreender os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade ISO 9001 em relação à gestão estratégica.
- Saber utilizar as principais ferramentas de apoio ao planeamento e desdobramento estratégico, incluindo o Balanced Scorecard e Hoshin Kanri.

Conteúdo Programático

1. Visão, Missão e Valores
2. Análise SWOT e PESTLE
3. Gestão estratégica e pensamento estratégico
4. Balanced Scorecard
5. Hoshin Kanri
6. Iniciativas de melhoria e o alinhamento com a estratégia
7. Orçamentação e controlo orçamental
8. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 08 novembro (18h30-22h30)
- 09 novembro (09h00-13h00)
- 15 novembro (18h30-22h30)

UC 4 - Value Stream Management – 12 horas

Objetivos Gerais

- Compreender a diferença entre a eficiência de fluxo e a eficiência de recursos, como ambas são importantes na melhoria e otimização de processos.
- Saber mapear processos através do Value Stream Mapping, bem como de idealizar, desenhar e implementar novos processos através do Value Stream Design.

Conteúdo Programático

1. Do planeamento estratégico à gestão dos processos e da cadeia de valor
2. Eficiência de recursos e eficiência de fluxo
3. Value Stream Mapping
4. Value Stream Design
5. Fluxo puxado, nivelamento e one piece flow
6. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 16 novembro (09h00-13h00)
- 22 novembro (18h30-22h30)
- 23 novembro (09h00-13h00)

UNIDADES CURRICULARES

UC 5 - Operacionalização da Melhoria Contínua – 12 horas

Objetivos Gerais

- Conhecer as diferentes formas de operacionalizar a melhoria contínua com base no ciclo PDCA, desde as iniciativas de Kaizen por partes das equipas naturais até aos projetos de conceção de novos processos e produtos assentes nas metodologias de Design for LSS
- Aplicar as principais ferramentas de apoio às diferentes abordagens de melhoria.
- Articular os ciclos de melhoria PDCA com o os de normalização SDCA.

Conteúdo Programático

1. Kaizen Diário
2. Kaizen Projeto
3. Lean Six Sigma
4. Design for Lean Six Sigma
5. Estabilidade básica e controlo de processos
6. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 29 novembro (18h30-22h30)
- 30 novembro (09h00-13h00)
- 07 dezembro (09h00-13h00)

UC 6 – Lean ISO 9001 – 24 horas

Objetivos Gerais

- Identificar oportunidades de melhoria para o sistema de gestão da qualidade para determinar potenciais eventos Kaizen e projetos Lean Six Sigma.
- Utilizar a revisão do sistema de gestão para priorizar eventos Kaizen e projetos Lean Six Sigma.
- Fazer a correspondência entre as cláusulas de requisitos da norma ISO 9001:2015 e os elementos de um programa Lean Six Sigma.

Conteúdo Programático

1. Vantagens em incorporar as metodologias Lean e Six Sigma num sistema de gestão da qualidade
2. Relação entre as cláusulas da ISO 9001:2015 e as fases do ciclo de gestão de um Programa Lean e/ou Six Sigma
3. Utilização das ferramentas Lean e Six Sigma no cumprimento dos requisitos da ISO 9001:2015 – análise cláusula a cláusula
4. O tratamento de não conformidades e a resolução estruturada de problemas
5. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 6 dezembro (18h30-22h30)
- 13 dezembro (18h30-22h30)
- 14 dezembro (09h00-13h00)
- 10 janeiro (18h30-22h30)
- 11 janeiro (09h00-13h00)
- 17 janeiro (18h30-22h30)

UNIDADES CURRICULARES

UC 7 – Lean ISO 14001 – 8 horas

Objetivos Gerais

- Aplicar ferramentas Lean básicas para potencializar a gestão ambiental de uma organização.
- Fazer a correspondência entre as cláusulas de requisitos da norma ISO 14001:2015 e os elementos de um programa Lean Six Sigma.
- Contabilizar benefícios ambientais resultantes da aplicação de metodologias Lean.

Conteúdo Programático

1. A melhoria contínua como pilar base do sistema de gestão ambiental ISO 14001
2. Os benefícios de uma correta gestão ambiental das empresas
3. Aplicabilidade dos princípios e conceitos Lean na gestão ambiental (conforme a ISO 14001)
4. ISO 14001: etapas na implementação.
5. Exercício de utilização de ferramentas Lean para resolver não conformidades ambientais
6. Apresentação de casos de estudo
7. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 14 fevereiro (18h30-22h30)
- 15 fevereiro (09h00-13h00)

UC8- Lean 45001 – 8 horas

Objetivos Gerais

- Conhecer a abordagem Lean Safety na redução dos riscos de segurança no trabalho e saúde ocupacional,
- Fazer a correspondência entre as cláusulas de requisitos da norma ISO 45001:2018 e os elementos de um programa Lean Six Sigma.

Conteúdo Programático

1. Relação entre as cláusulas da ISO 45001:2018 e as fases do ciclo de gestão de um Programa Lean e/ou Six Sigma
2. Fazer a correspondência entre as cláusulas de requisitos da norma ISO 45001:2018 e os elementos de um programa Lean Six Sigma
3. Utilização das ferramentas Lean e Six Sigma no cumprimento dos requisitos da ISO 45001:2018
4. Avaliação de conhecimentos

Calendário

- 21 fevereiro (18h30-22h30)
- 22 fevereiro (09h00-13h00)

SEMINÁRIOS EMPRESARIAIS E BUSINESS CASE

Seminários Empresariais

24 janeiro (18h30-22h30)

31 janeiro (18h30-22h30)

Business Case

25 janeiro (09h00-13h00)

8 fevereiro (09h00-13h00)

29 fevereiro (09h00-13h00)

ÉPOCA DE EXAMES DE RECURSO

2 a 13 de março

DURAÇÃO

120 horas (104 horas aulas + 4 horas Seminários + 12 horas Business Case)

VALOR

Curso Completo:

Taxa de inscrição - 175 € (valor a descontar no pagamento completo do curso)

Inscrição no curso completo - 1500 €

Unidades Isoladas:

UC 1 - Sistemas de Gestão de Melhoria Contínua (SGMC): 250 €

UC 2 - Modelos de Excelência Operacional (MEO): 250 €

UC3 - Planeamento e Desdobramento Estratégico (PDE): 250 €

UC 4 - Value Stream Management (VSM): 250 €

UC 5 - Operacionalização da Melhoria Contínua (OMC): 250 €

UC 6 - Lean ISO 9001 (L901): 450 €

UC 7 - Lean ISO 14001 (L1401): 175 €

UC 8 - Lean ISO 45001 (L4501): 175 €

Exames recurso:

Valor de cada exame de recurso - 35€

DESCONTOS

10% para pagamento completo antes do início do curso;

5% para 2 inscrições da mesma organização nesta ação;

10% para 3 ou mais inscrições da mesma organização nesta ação.

Os descontos não são acumuláveis. Quando o valor da inscrição em “pacotes” de módulos isolados for superior ao valor da inscrição no curso completo, o valor da inscrição a considerar é o correspondente ao da inscrição no curso completo.

(Os valores apresentados estão isentos de IVA nos termos do nº 10 do art.º 9 do CIVA)

AVALIAÇÃO

- Avaliação Contínua;
- Observação direta de comportamentos, formulação de perguntas e resolução de exercícios práticos;
- Avaliação de conhecimentos por teste escrito no final de cada módulo de formação;
- Avaliação Final do Master Program: $\frac{\sum_1^8 UCn}{8} * 0.8 + Business\ Case * 0.2$ (80% resultado da avaliação dos módulos + 20% classificação do Business Case).

CERTIFICAÇÃO

Para efeitos de qualificação, aos formandos que obtiveram uma classificação final positiva será emitido o Certificado de Formação Profissional, emitido pelo SIGO. Aos restantes formandos, será emitido um Certificado de Frequência de cada unidade curricular.

DATA DE INÍCIO

11 de outubro 2019

Programa sujeito a alterações.

CONTACTOS

Esclarecemos as suas questões.

Entre em contacto connosco através dos meios abaixo:

E-mail:

educacaoeformacao@apcer.pt

joana.freitas@apcer.pt

Tel:

+351 22 999 36 00

+351 96 157 81 01