



MOURA Fernandes

Consultoria Empresarial



Gestão de Operações
Sistemas de Gestão
Logística
Gestão de Pessoas
Gestão Financeira
Gestão de Negócios

Caderno de Treinamentos

Caderno de Treinamentos



O Grupo Moura Fernandes

A Moura Fernandes nasceu em 1994 como consultoria de gestão empresarial, focada na melhoria dos processos de nossos clientes através da metodologia de trabalho voltada ao PDCA e técnicas de gestão da época.

Percebemos com a experiência que grande parte do sucesso dos projetos dependia do conhecimento fornecido aos colaboradores das empresas, e a partir deste momento começamos a montar treinamentos e técnicas de transferência de know-how, para garantir que a gestão por resultados se perpetuasse.

Com o objetivo de aumentar o alcance de nosso material, criamos em 2014 a Codeva Consultoria e Capacitação Gerencial, que visa fornecer cursos, treinamentos, palestras e workshops tanto abertos ao público quanto in company, além de trabalhos de consultoria mais simplificados e enxutos. Acreditamos que a capacitação profissional e gerencial é fundamental para o desenvolvimento das organizações. Trabalhamos em busca de elevar os resultados das empresas nacionais a níveis mundiais de competitividade.

Treinamentos

Gestão de Operações

Mapeamento do Valor Agregado.....	Pág. 3
Células de Manufatura.....	Pág. 3
Kanban - Sistema de Controle da Produção e de Materiais.....	Pág. 3
Gerenciamento da Manutenção.....	Pág. 3
Lean Supply Chain.....	Pág. 3
Formação de Gestores de Produção.....	Pág. 4
Formação de Equipes de Melhoria.....	Pág. 4
Desenvolvimento de Coordenadores e Supervisores.....	Pág. 4
Setup Rápido - SMED.....	Pág. 4
Formação de Gestores de PPCP.....	Pág. 5
Engenharia de Tempos e Métodos.....	Pág. 5
Gestão de Gargalos Operacionais.....	Pág. 5
Estratégias de Produtividade Industrial.....	Pág. 5
CEP - Controle Estatístico de Processo.....	Pág. 5

Sistemas de Gestão

5's e Housekeeping.....	Pág. 6
Interpretação e Implementação da ISO 9001.....	Pág. 6
Auditor Interno da Qualidade ISO 9001.....	Pág. 6
Formação de Gestores da Qualidade.....	Pág. 6
Interpretação e Implementação da ISO 14001.....	Pág. 7
Auditor Interno de Gestão Ambiental ISO 14001....	Pág. 7
Interpretação e Implementação da OHSAS 18001..	Pág. 7
Auditor Interno da Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional OHSAS 18001.....	Pág. 7

Sistema de Gestão Integrado (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001).....	Pág. 7
---	--------

Auditor Interno de Gestão Integrada - SGI (ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001).....	Pág. 8
--	--------

Método e Análise de Solução de Problemas – Ferramentas de Análise.....	Pág. 8
--	--------

TPM – Manutenção Produtiva Total.....	Pág. 8
---------------------------------------	--------

Logística

Logística da Produção/Operações.....	Pág. 9
--------------------------------------	--------

S&OP (Previsão de Demanda, Planejamento de Vendas e Produção).....	Pág. 9
--	--------

Administração de Materiais/Suprimentos.....	Pág. 9
---	--------

Logística de Suprimentos.....	Pág. 10
-------------------------------	---------

Planejamento e Controle de Estoques.....	Pág. 10
--	---------

Gestão de Estoques.....	Pág. 10
-------------------------	---------

Gestão de Pessoas

Liderança e Tomada de Decisão.....	Pág. 11
------------------------------------	---------

Excelência no Atendimento a Clientes.....	Pág. 11
---	---------

Gestão Financeira

Custos Industriais.....	Pág. 11
-------------------------	---------

Gestão Estratégicas de Custos e Formação de Preços.....	Pág. 11
---	---------

Gestão de Negócios

Gestão dos Processos Comerciais.....	Pág. 11
--------------------------------------	---------

Gestão Estratégica de Negócios.....	Pág. 11
-------------------------------------	---------

Gestão de Operações



Mapeamento do Valor Agregado

- A evolução das organizações no ambiente de competitividade;
- Porquê reduzir custos e atender MELHOR os clientes;
- A Filosofia LEAN;
- O que os clientes desejam: VALOR!;
- O que é valor agregado, O que são PERDAS;
- Enxergando o Fluxo de Valor através do VSM;
- Qual o seu papel como ferramenta LEAN;
- Dinâmica: Como desenhar a versão atual e a futura do seu VSM;
- Dinâmica: Como calcular o índice de valor agregado.

Duração **8h**

Células de Manufatura

- Perdas versus Valor Agregado;
- O conceito de ilha e célula de manufatura, mini-fábrica;
- Planejando as células de manufatura;
- Tipos e exemplos de Células de Manufatura;
- O que muda nas pessoas com as células de manufatura;
- Takt-Time versus Balanceamento de Fluxo;
- Em busca do "one piece flow";
- Layout em U, Trabalho em pé, Trabalho Padrão;
- Metodologia de Implementação.

Duração **8h**

Kanban - Sistema de Controle da Produção e de Materiais

- A Ferramenta Kanban;
- Controle dos materiais com Kanban (Kanban de movimentação);
- Controle da produção com Kanbans (Kanban de produção);
- Regras de funcionamento do Kanban;
- Simulação com o painel Porta Kanban;
- Derivações do Kanban (Disparo, Pert, etc.);
- Vantagens do Kanban;
- Kanban e MRP;
- Implementação do sistema Kanban.

Duração **8h**

Gerenciamento da Manutenção

- Conceito e objetivo da manutenção;
- O perfil do gestor de manutenção;
- A importância de indicadores de desempenho: MTTR, MTBF, Custo de Manutenção, Disponibilidade, Produtividade;
- Tipos de manutenção;
- Implantação de Gerenciamento de Manutenção em cinco etapas;
- Como estruturar a manutenção preventiva na empresa;
- Como definir prioridades em manutenção;
- Como determinar as necessidades de estoque de peças essenciais por índice de falhas;
- Planejamento racional de recursos;
- Avaliação da manutenção - Relatórios Gerenciais;
- Análise de causas de falhas: Árvore de falhas, diagrama de causa e efeito, Gráfico de Pareto e análise dos porquês;
- Como dimensionar a equipe de manutenção: Temos realmente poucos técnicos na empresa?
- Técnicas de Aprovisionamento de recursos. Fazer em casa ou terceirizar a manutenção?
- Implantação de um sistema de gestão de informações;
- Gestão de Projetos de Manutenção utilizando o PERT-CPM e gráfico de GANTT;

Duração **32h**

Lean Supply Chain

- A evolução da logística ao supply chain;
- A filosofia LEAN;
- Os princípios V4L - variedade, velocidade, variabilidade, visibilidade e aprendizado;
- O que muda no planejamento;
- Planejamento do mix, vendas e operações;
- A gestão de fornecedores;
- Aplicando o Heijunka - Nivelamento de Carga;
- A logística LEAN;
- Recebimento (inbound), estocagem, picking e expedição (outbound);
- Plano de Implementação Lean.

Duração **16h**



Imagem: Ilustração

Formação de Gestores de Produção

- As características de um gestor de produção;
- Conceitos básicos de liderança e gerenciamento;
- Situações típicas de coordenação e supervisão;
- Os desafios do trabalho em equipe;
- O gerenciamento pelas diretrizes;
- Elaboração e gestão de indicadores de desempenho;
- Análise, plano de ação e acompanhamento;
- Conduzindo a equipe para a organização/ Housekeeping (5's);
- Formação de Equipes de melhoria;
- Métodos para administrar o fluxo produtivo: MRP, Kanban, Sincronização, TOC, PERT-CPM;
- Gestão de Gargalos Operacionais;
- Conceitos de programação de produção;
- Conceitos essenciais de manutenção e TPM;
- Definição e gestão de padrões operacionais;
- Criação de instruções e procedimentos operacionais;
- Como elaborar a sua rotina de Gestão;
- Dimensionamento da equipe e provisionamento de recursos;
- Velocidade e priorização na resolução de problemas;
- Estabelecimento de metas e lacunas dos processos;
- Inter-Relações da produção com as demais áreas da empresa;
- Trabalhos práticos em sala de aula.

Duração **40h**

Gestão de Operações

Desenvolvimento de Coordenadores e Supervisores

- As qualidades do líder eficaz;
- A aplicação do CHA (Conhecimento, Habilidade e Atitude);
- Conceitos básicos de liderança e gerenciamento;
- Situações típicas de coordenação e supervisão;
- Os desafios do trabalho em equipe;
- Gerenciando conflitos e a busca das soluções Ganha x Ganha;
- Alinhamento estratégico, tático e operacional;
- O gerenciamento baseando em indicadores de desempenho;
- Identificando e vendendo idéias para a direção (Técnicas para convencer o seu superior hierárquico);
- Como elaborar a sua rotina de supervisão;
- Dimensionamento da equipe e provisionamento de recursos;
- Velocidade e priorização na resolução de problemas;
- Análise, plano de ação e acompanhamento;
- Trabalhos práticos em sala de aula;

Duração **16h**

Formação de Equipes de Melhoria

- Como sensibilizar e motivar as pessoas;
- Porque o processo de melhoria é muito simples de ser aplicado na prática;
- Como mudar a cultura da empresa para a melhoria;
- Melhorias orientadas para o processo em todos os níveis;
- Melhorias orientadas para a pessoa/equipe/processo/empresa/sociedade;
- Como implantar uma equipe de melhoria em um projeto/processo;
- Os ingredientes para o sucesso;
- As ferramentas e a infra-estrutura da qualidade;
- Método dos 10 passos para o sucesso do projeto de melhoria;
- Características de uma equipe eficiente e eficaz;
- Time: o processo, a estrutura, a missão e o "projeto piloto";
- Plano de ação, execução, verificação e conclusão;
- Exemplos práticos de melhorias.

Duração **16h**

Setup Rápido - SMED

- Problemas da fabricação em grandes lotes;
- Lotes econômicos versus Tempo de setup;
- A necessidade da fabricação em pequenos lotes;
- Aumentando a flexibilidade através do setup rápido;
- O que é setup rápido;
- Tipos e prioridades da Troca Rápida;
- Elementos de um setup;
- Técnicas para redução do setup;
- Os cinco passos para um projeto de redução do setup;
- Metodologia para observação e análise do setup;
- O investimento no setup;
- O necessário envolvimento das pessoas;
- SMED: setup em menos de 10 minutos;
- Aplicação prática da metodologia SMED;
- Estudos de casos em vídeos.

Duração **8h**

Formação de Gestores de PPCP

- Do Planejamento Estratégico ao PPCP;
- Planos de longo, médio e curto prazos;
- Inter-relações do PCP com as demais áreas da empresa;
- A influência dos tipos de produção e arranjos da fábrica no PCP;
- A missão e as funções do PPCP;
- A visão da logística integrada no PPCP;
- Planejamento-Mestre de produção;
- Simulação das alternativas para atender à demanda;
- A lógica do MRP/MRP II;
- Dimensionamento de recursos diretos;
- Programação e Sequenciamento da execução;
- Programação de uma célula de produção;
- Programação e Controle da Produção com Kanbans;
- Programação de Capacidade Finita;
- Inventários e controle dos estoques;
- Sistema de empurrar versus puxar a produção;
- Métodos de controle da produção;
- Gerenciamento dos gargalos/restrições;
- Monitoramento da produção;
- PERT/CPM aplicado ao PPCP da produção sob encomenda;
- Indicadores-chaves do PPCP.

Duração **40h**

Estratégias de Produtividade Industrial

Módulo 1: Definindo o Cenário Atual

- Revolução e Evolução Industrial, a necessidade da inovação;
- Estratégia para melhorar a competitividade;
- Gestão da Qualidade e Produtividade;

Módulo 2: Conceitos, Filosofia e Aplicação Prática

- Conceito Geral de Produtividade e OEE (Overall Equipment Effectiveness);
- Adequação da capacidade em função à demanda, em favor da produtividade global;
- Gestão de perdas de processo. Paradas e Eficiência do processo;
- Metodologia do PDCA para gestão industrial;
- Kaizen e padronização dos ganhos de processo;
- Mapeamento do Processo e determinação de pontos de controle: Gestão por Diretrizes;
- A diferença de técnicas e filosofias de gestão industrial e seus impactos na cultura da organização;
- O sistema de produção enxuta Lean e sua aplicação;
- Estudo de layout fabril dentro da metodologia do Lean Manufacturing + Estudo de caso;
- O Sistema Toyota de Produção e Ferramentas auxiliares;
- O sistema TOC - Gestão de Gargalos, ritmos de produção, conceito de tambor /pulmão / corda;
- Gestão à Vista para a produtividade;

Módulo 3: Prática Avançada

- Técnicas de Setup Rápido e Indicador de Eficiência de Setup;
- Métodos e ferramentas de melhoria no desempenho produtivo em manufatura com alta dependência de mão-de-obra;

Duração **16h**

Engenharia de Tempos e Métodos

- Histórico do estudo de tempos e métodos;
- A evolução dos métodos de trabalho;
- Sistemas e métodos;
- Estudo do trabalho;
- Método de simplificação do trabalho;
- Ferramentas de processos/tempos/métodos;
- Mapeamento do processo;
- Técnicas de simplificação dos trabalhos;
- Estudos de tempos;
- Normalização dos tempos / tempo padrão;
- Estudos dos layouts;
- Carga máquina;
- Ergonomia: princípios de economia de movimentos.
- Dimensionamento de mão-de-obra;
- Balanceamento de linhas;
- Eficiência geral dos equipamentos;
- Estudo de tempos em células de manufatura;

Duração **16h**

CEP - Controle Estatístico de Processo

- Conceito e Importância do Controle de Processos;
- Revisão dos conceitos básicos de Estatística aplicada ao CEP;
- Importância da Análise dos Sistemas de Medição dos Processos;
- Identificação de Variáveis e Atributos a serem Controlados;
- Interpretação de Carta de Controle por Variáveis;
- Interpretação de Carta de Controle por Atributos;
- Análise Gerencial para Intervenção Sobre os Processos;
- Ferramentas para Melhoria Contínua de Processos;
- Estudos de Casos Práticos;
- Exercícios.

Duração **16h**

Gestão de Gargalos Operacionais

- Identificando os desperdícios, as restrições e os excessos;
- Processo de raciocínio da Teoria das Restrições (Theory of constraints);
- Árvore da realidade atual e evaporação da nuvem;
- O processo decisório na Teoria das Restrições;
- Atitudes e participação em face das mudanças;
- Programação - ritmo - maximização;
- Relação fornecedores-clientes internos - formação dos grupos - nível de decisão;
- Pontos de controle - o que deve ser medido e quando;
- Estoques - o que controlar e como;
- Implantação de programas de procedimentos e disciplinas operacionais.

Duração **16h**





Sistemas de Gestão

5's - Housekeeping

- O que é Housekeeping;
- A filosofia dos 5 "S" (Utilização, Arrumação, Limpeza, Normalização, Disciplina);
- Técnicas para iniciar a implementação do Housekeeping;
- Dia da Limpeza e "Cartão Vermelho";
- Técnicas para perpetuar o Housekeeping – Programa SOL (Segurança, Ordem e Limpeza);
- "Showroom" para visitantes;
- "Open House" (Empresa aberta) – Comissão de Vistoria;
- Como planejar a implantação na empresa. Como envolver os colaboradores no processo, conseguindo sua participação espontânea;
- Benefícios do Housekeeping;
- Exercício prático de aplicação e identificação de resultados;
- Estudos de casos em fotos e vídeos de empresas japonesas e brasileiras;

Duração **8h**

Interpretação Implementação da ISO 9001

- ISO (International Organization for Standardization);
- Organização e Propósito;
- Conceitos e Fundamentos da Qualidade;
- Os Oito Princípios da Gestão da Qualidade;
- Interpretação dos Requisitos da ISO 9001;
- Definições da ISO 9000;
- Implementação dos Requisitos da ISO 9001;
- Orientações Adicionais: Gestão por Processos e Indicadores e Melhoria Contínua.

Duração **16h**

Auditor Interno da Qualidade ISO 9001

- Nivelamento de Conhecimentos Relativos a Qualidade;
- Conceitos de Sistema da Qualidade;
- Análise de Requisitos de Garantia da Qualidade (ISO 9001);
- Overview da Norma ISO 9001;
- Conceitos de Auditorias da Qualidade;
- ISO 19011, Terminologia, Classificação de Auditorias, Planejamento de Auditorias, Metodologia da Auditoria da Qualidade, Preparação, Execução, Relatório, Perfil e Qualificação do Auditor, Comunicação Durante a Auditoria, Comportamento do Auditor.
- Estudos de Caso.

Pré-requisitos:

- Conhecimento prévio da norma ISO 9001.

Duração **16h**

Formação de Gestores da Qualidade

- Conceitos e Fundamentos da Gestão da Qualidade;
- Interpretação de Requisitos da ISO 9001;
- Gestão de processos e técnicas de mapeamento;
- Indicadores da Qualidade;
- Projetos de implantação de sistemas de gestão da Qualidade;
- Representante da Direção, papel e atribuições;
- Ferramentas e Técnicas para a Melhoria do Desempenho;
- Visão Geral das Auditorias;
- Como receber Auditorias de Certificação e Manutenção;
- Exercícios Práticos e Simulações.

Duração **40h**

Interpretação e Implementação da ISO 14001

- Conceitos de meio ambiente e gestão ambiental;
- Benefícios do Sistema de Gestão Ambiental;
- Interpretação dos Requisitos ISO 14001;
- Implementação dos Requisitos ISO 14001;
- Identificação de Aspectos e Impactos Ambientais.

Duração **16h**

Auditor Interno de Gestão Ambiental ISO 14001

- A Evolução dos Conceitos e Práticas de Gestão e Proteção Ambiental;
- Tecnologias de Controle Ambiental;
- A Legislação Ambiental Brasileira aplicável às empresas;
- A Série de Normas ISO 14000;
- Norma ISO 14001;
- Norma NBR ISO 19001;
- Auditorias de Sistema de Gerenciamento Ambiental: Terminologia, Classificação, Procedimentos e Metodologias das Auditorias;
- O Auditor de Sistema de Gerenciamento Ambiental: Perfil do Auditor, Qualificação dos Auditores.
- O Comportamento dos Auditores;
- Estudo de Casos.

Pré-requisitos:

- Conhecimento prévio da norma ISO 14001.

Duração **16h**

Interpretação e Implementação da OHSAS 18001

- Conceitos sobre o Gerenciamento dos riscos na indústria;
- Identificação de perigos;
- Avaliação de Riscos;
- Interpretação dos Requisitos OHSAS 18001;
- Implantação: Dicas & Idéias para a Implantação dos Requisitos da norma;
- Atualizado com comparação com a NBR 18.801 (Norma Nacional para Gestão da Segurança e Saúde).

Duração **16h**

Auditor Interno da Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional OHSAS 18001

- Histórico;
- Evolução de conceitos e práticas em Segurança e Saúde Ocupacional;
- Normas OHSAS 18001 e BS 8800;
- Workshop: OHSAS 18001;
- Classificação, organização e metodologias para Auditorias;
- Perfil, qualificação e comportamento dos Auditores;
- Estudos de Caso.

Pré-requisitos:

- Conhecimento prévio da norma OHSAS 18001.

Duração **16h**

Sistema de Gestão Integrado - SGI (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001)

- Histórico do Sistema de Gestão Integrado;
- Evolução dos conceitos e práticas em Meio Ambiente;
- Qualidade, Segurança e Saúde Ocupacional;
- Norma ISO 9001;
- Norma ISO 14001;
- Norma OHSAS 18001;
- Workshop: Normas ISO 14001, ISO 9001 e OHSAS 18001.

Duração **24h**



Caderno de Treinamentos

Realizamos treinamentos *in-company!*



Auditor Interno de Gestão Integrada - SGI (ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001)

- Histórico;
- Evolução de Conceitos e Práticas em Sistemas de Gestão;
- ISO 9001:2008 - Revisão dos Requisitos;
- ISO 14001:2004 - Revisão dos Requisitos;
- OHSAS 18001 - Revisão dos Requisitos;
- Norma ISO 19011:2012;
- Auditoria de Sistema de Gestão;
- Terminologia;
- Classificação de Auditorias;
- Planejamento de Auditorias;
- Metodologia de Auditorias;
- Preparação;
- Execução;
- Perfil e qualificação do Auditor;
- Comunicação durante a Auditoria;
- Comportamento do Auditor;

Duração **16h**

Método de Análise e Solução de Problemas – Ferramentas de Análise

- O Ciclo PDCA;
- A Metodologia para solução de problemas;
- Interpretação e análise de problemas e não conformidades;
- Implementação de ações corretivas e preventivas;
- Ferramentas da Qualidade: Brainstorming, lista de verificação, fluxograma, gráfico de pareto, diagrama de causa e efeito, 5 porquês e 5 W e 2 H;
- Análise da eficácia;
- Formação de grupos de melhoria;
- Exemplos e aplicações práticas.

Duração **16h**

TPM – Manutenção Produtiva Total

- Conceitos Básicos TPM;
- Gestão de Perdas;
- OEE (Overall Equipment Effectiveness);
- Quebra e Falha Zero;
- Pilares do TPM:
 - Melhoria Específica;
 - Manutenção Autônoma;
 - Manutenção Planejada;
 - Educação e Treinamento;
 - Controle Inicial;
 - Manutenção da Qualidade;
 - Áreas Administrativa;
 - Segurança, Higiene e Meio Ambiente;
- Atividades Práticas e estudos de casos.

Duração **32h**

**Descontos especiais para
mais de 2 participantes
por empresa.**

Consulte nosso site!

Logística

Logística da Produção/Operações

- Planejamento a longo, médio e curto prazos;
- Como fazer o Plano-Mestre de produção;
- Como determinar os recursos necessários;
- Como reagir rapidamente às variações nas demandas;
- Como alterar o layout para melhorar o fluxo das informações e materiais;
- Como planejar e controlar os estoques;
- Métodos para administrar o fluxo produtivo: MRP, Kanban, Sincronização, TOC, PERT-CPM, etc;
- O fluxo de informações e o fluxo de materiais;
- Simular as várias alternativas do fluxo;
- Como avaliar e melhorar a produtividade industrial através de índices logísticos;
- Exercícios e estudos de casos.

Duração **16h**

S&OP (Previsão de Demanda, Planejamento de Vendas e Produção)

- Conceito de Planejamento de Vendas e Operações;
- O Processo S&OP (Entradas, ferramentas e resultados);
- S&OP e SI&OP;
- A Estrutura de produtos e grupos;
- Forecast, o Processo de previsão de demanda;
- Técnicas simples para iniciação a um processo robusto de Forecast com uso do Excel;
- Funcionalidades e características de softwares para Forecast;
- Dicas para implementar o S&OP na empresa;
- Processo inicial de implementação: tratando resistências internas;
- Designação de responsabilidades na implementação;
- O papel fundamental do Nr 1 da empresa no sucesso do S&OP;
- Diagnóstico do processo S&OP;
- A Rotina mensal do S&OP;
- As reuniões do S&OP.

Duração **8h**

Administração de Materiais/Suprimentos

- Administração integrada de materiais;
- Definição e histórico;
- Como contornar os conflitos;
- Participação de suprimentos na receita;
- Dramas comuns e o paradoxo: excessos versus faltas;
- Caminhos de eficiência e eficácia: educação e treinamento;
- motivação; criatividade; recursos humanos;
- Classificação de materiais: tipos de demanda; importância;
- Entrada e recebimento de materiais;
- Inventários: tipos de inventário; planejamento; organização e execução;
- Suprimentos: enfoque tradicional versus tendências; funções; contratos gerais, avaliação de fornecedores;
- Supply Chain: tendências, funções e importância;
- Declaração de objetivos;
- As estruturas de materiais.

Duração **16h**



Caderno de Treinamentos

Logística de Suprimentos

- Introdução à Supply Chain e Logística;
- Overview sobre a perspectiva financeira de Supply Chain e a participação de Suprimentos;
- Modelo SCOR - Referência em Processos e Gestão;
- Principais atribuições e atividades da Logística de Suprimentos;
- Mapeamento da malha logística, canais de distribuição e da cadeia de valor;
- A visão de negócios, estratégias e políticas de sourcing praticadas nas organizações;
- Estágios de relacionamento e colaboração entre fornecedores e clientes;
- Desenvolvimento, gestão e avaliação de Fornecedores;
- Estratégias e modelos clássicos de compras de bens e serviços;
- Gestão de alto desempenho através de indicadores e com foco em resultados;
- Sistemas e Tecnologia da Informação aplicada aos suprimentos;
- Princípios e variáveis à Gestão de Estoques;
- A relevância do recebimento de materiais e acuracidade dos saldos;
- Principais requisitos e perfil dos planejadores e compradores.

Duração **16h**

Imagem Ilustrativa



Imagem Ilustrativa

Planejamento e Controle de Estoques

- Classificação dos materiais: métodos simplificados, classificação ABC, conceituação e aplicações, definição dos parâmetros utilizados representação gráfica;
- Custos de renovação dos estoques: custo de aquisição, custo de armazenagem, custo total;
- Lote de compra: método simplificado, influência no estoque médio, lote econômico de compra, conceito e histórico, aplicações, modelo matemático;
- Níveis de estoque: tempo de reposição, estoque de segurança, conceituação, métodos simplificados;
- Métodos de controle de estoque: sistema de máximos e mínimos, sistema de reposição periódica, sistemas visuais;
- Sistemas de gestão: controle estatístico de estoque, a lógica do MRP/ERP, do Kanban e do Just-in-Time, como harmonizar os sistemas clássicos de controle estatístico de estoques em um ambiente integrado (Cadeia integrada de Abastecimento - Supply Chain).

Duração **16h**

Gestão de Estoques

- Gestão de estoques: conceituação, objetivos, avaliação de estoques, sintomas e reflexos da gestão;
- Estoque de segurança, modelos simplificados e estatísticos;
- Previsão de estoques: requisitos, recomendações, sistemas e técnicas de previsão, demanda probabilística, demanda não-probabilística;
- Erros de previsão, como medir e como ajustar;
- Análise de regressão: representação gráfica, interpolação/erros aleatórios, previsão de demanda (extrapolação);
- Economia decorrente da padronização de material: considerações, procedimento matemático, economias da padronização;
- Vínculos da Cadeia de Abastecimento e o efeito chicote;
- Avaliação do desempenho da gestão de estoques: objetivos, relatórios, gráficos;
- Aprender as técnicas passo a passo e verificar sua aplicação.

Duração **16h**

Imagem Ilustrativa

Gestão Financeira

Custos Industriais

- Introdução à contabilidade de custos;
- Noções de depreciação/amortização;
- Dinâmica: Calculando a depreciação;
- Custos (MP, MOD e CIF) e Despesas;
- Valoração dos materiais diretos;
- Dinâmica: Calculando o custo médio dos materiais;
- Custeio por absorção;
- Dinâmica: Calcule o resultado da Empresa;
- Critérios de rateio dos custos indiretos;
- Dinâmica: calcule os custos dos produtos em diferentes critérios;
- Custeio Direto;
- Análise do ponto de equilíbrio (relação custo/preço/volume);
- Dinâmica: Cálculo dos pontos de equilíbrio contábil, econômico e financeiro;
- Conceito da margem de contribuição e sua aplicação/vantagens;
- Produção por ordem versus produção contínua;
- Custeio RKW e Custeio Padrão.

Duração **16h**

Gestão Estratégica de Custos e Formação de Preços

- Controladoria - missão, objetivos e atribuições;
- Breve revisão dos principais conceitos e nomenclaturas em custos industriais;
- Apuração dos gastos, através da análise vertical da composição no preço de venda;
- Metodologias de custeio e suas implicações no processo de formação de preço;
- Margem de contribuição e custeio variável;
- Análise de rentabilidade de produtos;
- Ponto de equilíbrio - encontrando metas em volume de vendas e em faturamento;
- Elasticidade de preços;
- Formação do preço - evolução histórica, variações e principais abordagens (de dentro para fora, de fora para dentro e "target cost");
- Resultado, orçamentos.

Duração **16h**

Gestão de Pessoas

Liderança e Tomada de Decisão

- A liderança para o século XXI;
- Dinâmica: características de liderança;
- O perfil do líder e a postura gerencial dos tempos modernos;
- Dinâmica: Identifique o seu estilo de liderança;
- A necessidade do trabalho em equipe;
- Níveis de Delegação e responsabilidade;
- A liderança situacional;
- A gestão de conflitos;
- Priorização versus Delegação
- Princípios da tomada de decisão;
- Metodologia prática para tomada de decisão;
- Dinâmica: Tomada de Decisão.

Duração **8h**

Excelência no Atendimento a Clientes

- Qualidade em Serviços: Uma vantagem competitiva;
- Diferenciação entre Qualidade dos Serviços e dos Produtos;
- Níveis de atendimento, desde o básico até o encantamento;
- Encantar clientes - técnicas, vantagens, dificuldades e aplicações;
- Quanto custa quantitativa e qualitativamente perder um cliente;
- Como criar uma cultura de atendimento centralizada na satisfação total do cliente;
- Planejamento de um processo contínuo de Qualidade nos Serviços;
- Momentos da Verdade - como utilizar esta técnica para promover um atendimento excelente;
- Técnicas para solucionar reclamações - SAC
- Excelência de serviços com o SAC 2.0 na era das mídias sociais (Facebook, Twitter, etc.);
- Como obter o envolvimento das pessoas;
- Empowerment, como tornar cada membro da empresa sensível e atento às necessidades dos clientes.
- Estudos de Casos em Qualidade dos Serviços.

Duração **16h**

Gestão de Negócios

Gestão dos Processos Comerciais

- Tipificação do Atendimento;
- Montagem e Classificação de Carteira;
- Atividade, Regularidade, Erosão, Frequência e Cobertura de Carteira;
- Dimensionamento de Equipes Comerciais e Mapeamento de Carga de Trabalho;
- Gestão de Equipe e Desempenho de Vendedores;
- Montagem de Rotinas de Reunião de Planejamento de Equipes;
- Relatórios Gerenciais, Planos de Ação e Relatório Diretivo de Resultados;
- Mix de Produtos;
- Previsão de Demanda e Planejamento Comercial;
- Conceito de Economia e estratégias de Precificação;
- Conceito de Marketing de Relacionamentos.

Duração **32h**

Gestão Estratégica de Negócios

- Definição de Estratégia de Negócios e Contexto Organizacional;
- Desafios para a estratégia e o propósito da organização (Visão, Missão, Abrangência, Princípios e Valores);
- Transformação estratégica e Análise do Ambiente Externo e Interno;
- Formulação das estratégias: estratégias competitivas;
- Formulação das estratégias: estratégias Corporativas Genéricas;
- Análise das 5 forças competitivas;
- Balanço do portfólio e estratégias típicas;
- Capacitação Estratégica e áreas críticas de capacitação;
- Metodologia para planejamento estratégico;
- Planejamento estratégico e o Balance Scorecard;
- Análise Mercadológica e Estratégica;
- Análise Financeira;
- Atividade prática para elaboração de um planejamento estratégico;
- Dificuldades típicas nas Implantações das Estratégias.

Duração **32h**

Aluguel de Salas

O espaço ideal para reuniões, palestras e treinamentos.

Conheça nossas salas amplamente preparadas para atender a sua necessidade. Espaços completos com kit multimídia, ar condicionado, recepção e assessoria.



Sala A

- 26m²
- Instalações modernas e de alto padrão;
- Auditório para até 24 lugares (Configuração Escola);
- Espaço para credenciamento e coffee break;
- Elevador.

Equipamentos

- TV 60" e quadro branco;
- Internet Wi-Fi;
- Ar condicionado com controle digital de temperatura.



Sala B

- 20m²
- Instalações modernas e de alto padrão;
- Auditório para até 20 lugares (Configuração Escola);
- Espaço para credenciamento e coffee break;
- Elevador.

Equipamentos

- TV 42" e quadro branco;
- Internet Wi-Fi;
- Ar condicionado com controle digital de temperatura.



**Diversas opções de coffe-break.
Café e água gratuitos!**

Rua Januário Matroni, 143 – 1º Andar
Vila das Palmeiras – Guarulhos – SP
Tel.: 11 4386-4071 / 11 2472-7113

www.mourafernandes.com.br