

 10

O que aprendemos

Em nossa 2ª aula:

- Explicação do Fluxo de Trabalho.
- Contextualização do DMAIC.
- Explicação Sintoma vs Problema.
- Exemplos de descrições concisas de Problema.
- Principal Mensagem e Ferramentas para a etapa de Define.
- Conceito e Aplicação do VOC - Voz do Cliente.
- Indicadores de Desempenho.
- Noções acerca de ações de Contenção.

Na próxima aula continuaremos nossos estudos focando no tema direcionando nossa atenção para a estruturação da etapa de Medição do processo, vamos lá?!