



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS

Reconhecida pela Portaria Ministerial n.º 453, de 21/11/1983, D.O.U. de 22/11/1983, Portaria Ministerial nº 1083, de 20/11/2009, D.O.U. de 23/11/2009 e recredenciada pela Portaria Ministerial nº 1426 de 07/10/2011, D.O.U. de 10/10/2011
São Leopoldo – Rio Grande do Sul – Brasil

CERTIFICADO

Concedemos a ROBERTA SOMMER WAIS este certificado de Aproveitamento e Frequência **Grau: 9.0** no Curso

Lean Seis Sigma Green Belt em Serviços e Healthcare

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos
Unidade Acadêmica de Graduação
Coordenação de Cursos de Extensão

Realização: 11 de setembro a 22 de novembro de 2018

Duração: 72 horas

São Leopoldo, 20 de fevereiro de 2019.

Gustavo Severo de Borba
Diretor da Unidade Acadêmica de Graduação

PROGRAMA

Fase Definir:

- Introdução ao Seis *Sigma*;
- O modelo DMAIC para serviços e *healthcare*;
- Qualidade Seis *Sigma*;
- Conceito de Variação;
- Qualidade Seis *Sigma*;
- Voz do cliente - VOC;
- Definição dos CTQs;
- Voz do cliente - VOC;
- Seleção de Projetos;
- Charter do projeto;
- Análise de processo (SIPOC);
- Apresentação de casos em serviços e *healthcare*;
- Identificação de Perdas.

Medir:

- Mapeamento do processo;
- Diagrama de causa e efeito;
- Seleção de variáveis;
- Mapeamento do Fluxo de Valor;

- Plano de coleta de dados;
- Estatística descritiva;
- Análise do Sistema de Medição;
- Análise de Capacidade;
- Apresentação de casos em serviços e *healthcare*;
- Simulações.

Analisar:

- Relação entre variáveis;
- Intervalo de Confiança;
- Teste de Hipóteses;
- Análise de Regressão e Correlação;
- Apresentação de casos em serviços e *healthcare*;
- Simulações.
- Improve (Melhorar):
- Redesenho de processos;
- Análise de valor agregado (oportunidades *Lean*);
- Processo 5S;
- Dispositivos à prova de erros;
- Planos de ação e mudanças;

- Apresentação de casos em serviços e *healthcare*;
- Simulações.

Controlar:

- Padronização;
- Métodos de Controle de Processo;
- Análise de modo e efeitos de falha potencial (FMEA);
- Controle Estatístico de Processos (CEP);
- Plano de Controle;
- Trabalho Padronizado;
- Controles Visuais;
- Apresentação de casos em serviços e *healthcare*;
- Simulações.

Trabalho Prático:

- Desenvolvimento de um projeto definido pela organização em que o participante atua;
- Coaching para orientação dos projetos durante as sessões de treinamento.

Coordenador: Renato Luis Valente de Boer.
Ministrantes: Jacinto Ponte Junior e Renato Luis Valente de Boer.

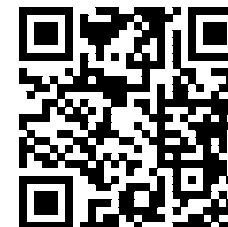
Frequência mínima exigida: 75%. Aproveitamento mínimo exigido: 7,0.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE DE APOIO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS

Registro n.º 9, folha 375 do livro EX035.

São Leopoldo, 20 de fevereiro de 2019.

Paula
Gerência de Serviços Acadêmicos



A autenticidade desse certificado pode ser conferida através do endereço eletrônico abaixo ou ainda através do código de barras acima:

<http://www.unisinis.br/certificados/5BFA2FAD8D4BA6F6443976DC355376EBCE2E3178>