



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 GUILHERME FERREIRA SCHLING este certificado de Frequência no Curso

Gestão da Qualidade Total

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos
Unidade Acadêmica de Educação Continuada
Gerência de Cursos de Extensão

Realização: 09 a 18 de janeiro de 2017

Duração: 24 horas

São Leopoldo, 13 de fevereiro de 2017.


Gustavo Severo de Borba
Diretor da Unidade Acadêmica de Graduação

PROGRAMA

Conceitos de Liderança - (Clientes e Sociedade)

- Conceitos de GQT
- Estrutura e Papéis no GQT
- Conceito e Produtividade e Partes Interessadas
- Gerenciamento da Rotina e Melhoria
- PDCA
- Motivação para a Qualidade
- Cliente Interno x Cliente Externo

Gestão de Pessoas

- Inter-relação do RH e a Qualidade Total
- Estratégias e Políticas de RH
- Captação de Recursos Humanos
- Capacitação e Desenvolvimento
- Gestão da Saúde
- Segurança no Trabalho
- Qualidade de Vida
- Serviço Social
- Remuneração
- Programas Participativos
- Programa 5S's
- Programa de Sugestões
- Formação de Equipes

Ferramentas da Qualidade

- PDCA e MASP como Método de Trabalho
- 5w2h
- Diagrama de Causa e Efeito
- Gráfico de Pareto
- Folha de Verificação
- Brainstorming
- GUT
- Estratificação

Gestão de Processos

- Conceitos de Processo
- Visão Tradicional e Visão Sistêmica
- Tipos de Organizações
- Sistema de Controle e Gráficos de Processamento
- Sistema de Garantia da Qualidade
- Padronização
- Auditoria de Processo
- Importância dos Fornecedores
- Indicadores para Medição e Avaliação de Desempenho

Planejamento Estratégico

- Importância do Planejamento Estratégico
- Negócio, Missão e Princípios
- Política da Qualidade
- Matriz de Swot - Pontos Fortes, Fracos, Oportunidades e Ameaças
- Análise de Ambiente Interno e Externo
- Visão
- Fatores Críticos de Sucesso
- Análise de Cenários e Concorrência
- Definição de Objetivos e Metas
- Desenvolvimento do Mapa Estratégico
- Desdobramento das Estratégias até a Base da Organização

Coordenador e Ministrante: *Elton Silva de Oliveira*.

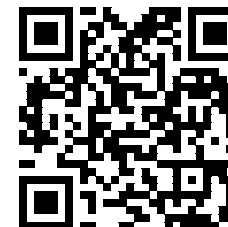
Frequência mínima exigida: 75%.

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

Registro n.º 9, folha 92 do livro EX025.

São Leopoldo, 13 de fevereiro de 2017.

Paula
Gerência de Registros Acadêmicos



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

<http://www.unisinos.br/certificados/DFD10E3002B6978EF93B48E06311AC9F5FED7202>