



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
Recredenciada pela Portaria MEC n.º 1426 de 07/10/2011, D.O.U. de 10/10/2011, pág. 9 – Seção 1
São Leopoldo – Rio Grande do Sul – Brasil

CERTIFICADO

Concedemos a KASSIANE BAPTISTA LOCK este certificado de Frequência no Curso

Lean Seis Sigma Green Belt

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

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

Realização: 29 de setembro de 2020 a 15 de julho de 2021

Duração: 130 horas

São Leopoldo, 17 de agosto de 2021.

Dorotea Franck Kersch
Diretora da Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-Graduação

PROGRAMA

Gestão por Processos - 24h

Objetivo: Preparar os participantes Gerenciamento para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócios.

Conceitos básicos de processos e gestão de processos;
Aplicações da gestão de processos;
Metodologia da análise e melhoria de processos;
Caracterização de processos;
Mapeamento de processos AS IS e TO BE;
Criação de fluxograma multifuncional;
Indicadores de desempenho;
Desenvolvimento de Pops (Procedimento Operacional Padrão);
Desenvolvimento de planos de ação com 5W2H;
Indicadores de desempenho;
Gerenciamento da rotina;
Gerenciamento pelas diretrizes.

Formação Lean Seis Sigma Green Belt para Serviços - 72h

Objetivo: Desenvolver competências para aplicação da metodologia Lean Seis Sigma em projetos de melhoria de processos e serviços.

Fase definir:

Introdução ao Lean Seis Sigma;
O modelo DMAIC para serviços;

Qualidade Seis Sigma;
Oportunidades Lean Office;
Definição dos CTQs;
Voz do cliente - VOC;
Seleção de Projetos;
Análise de processo (SIPOC);
Apresentação de casos em serviços.

Medir:

Mapeamento do processo;
Diagrama de causa e efeito;
Seleção de variáveis;
Mapeamento do Fluxo de Valor – Lean Office;
As perdas em serviços (Lean Office);
Plano de coleta de dados;
Estatística descritiva;
Validação dos Sistemas de Medição;
Análise de Capacidade;
Apresentação de casos em serviços;
Simulações.
Analisar:
Relação entre variáveis;
Intervalo de Confiança;
Teste de Hipóteses;
Análise de Regressão e Correlação;
Apresentação de casos em serviços;
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;
Simulações.

Controlar:

Padronização;
Métodos de Controle de Processo;
Controle Estatístico de Processos (CEP);
Plano de Controle;
Trabalho Padronizado;
Controles Visuais;
Apresentação de casos em serviços e;
Simulações.

Coaching Projetos - 34h

Acompanhamento do desdobramento dos projetos;
Orientação na aplicação da metodologia Lean Seis Sigma em Serviços;
Foco na busca de resultados.

Coordenador: *Renato Luis Valente de Boer.*

Ministrantes: *Jayme Diego Silva Peixoto e Renato Luis Valente de Boer.*

Frequência mínima exigida: 75%.

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

Registro n.º 11, folha 142 do livro EX045.

São Leopoldo, 17 de agosto de 2021.

Reffer
Gerência de Serviços



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/AB72AE60A152A8BCB6B3F50E1FE69BC83DAF7553>