



JESUÍTAS BRASIL

FIERGS CIERGS



UNISINOS

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS

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 **LETICIA FRUTUOSO ALENCAR** este certificado de Frequência no Curso

Formação Lean Seis Sigma Green Belt para Serviços

Nível: Extensão Universitária

Âmbito: Local

Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos
Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-Graduação
Gerência de Relações de Mercado e Pós-Graduação

Realização: 13 de setembro de 2022 a 10 de agosto de 2023

Duração: 168 horas

São Leopoldo, 25 de agosto de 2023.

Maura Corcini Lopes
Diretora da Unidade Acadêmica de Pesquisa e Pós-Graduação

PROGRAMA

Gestão por Processos

- Projeto de organizações dinâmicas: o modelo estrela;
- Processos e competência lateral: conceitos, evoluções e discussões sobre os processos organizacionais e de negócios;
- Classificações e implicações dos processos de negócio;
- Mapeamento e modelagem dos processos de negócios utilizando BPMn – Business Process Model and Notation;
- Técnicas de identificação, análise e priorização de melhorias e redesenho dos processos;
- Redesenho de processos de negócios (AS-IS/TO-BE/TO-DO);
- Processo de implementação dos processos de negócios nas organizações.

Lean Seis Sigma

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.

Analisar:

- Relação entre variáveis;
- Intervalo de Confiança;
- Teste de Hipóteses;
- Análise de Regressão e Correlação;
- Apresentação de casos em serviços;

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.

Controlar:

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

Seminários Integradores

- Desdobramento e conexões do DMAIC;
- Apresentação de projetos (benchmark interno e externo).

Coaching Projetos

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

Ministrantes: *Douglas Rafael Veit* e *Renato Luis Valente de Boer*.

Frequência mínima exigida: 75%.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE DE MARKETING E RELACIONAMENTO
GERÊNCIA DE SERVIÇOS E RELACIONAMENTO

Registro n.º 12, folha 1170 do livro EX046.

São Leopoldo, 25 de agosto de 2023.

Maicéia Machry
Coordenadora de Registros



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

<https://www.unisinos.br/certificados/C29E7BAFDE487E10AAD4EB290987C6CA8EA121AD>