



UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
Recredenciada pela Portaria Ministerial nº 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 **CLÁUDIA RAFAELA BASSO** 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
Diretoria de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação
Coordenação de Cursos de Extensão

Realização: 30 de maio a 18 de dezembro de 2023

Duração: 148 horas

São Leopoldo, 19 de dezembro de 2023.

Maura Corcini Lopes
Diretora de Pesquisa, Pós-graduação e Inovação

PROGRAMA

Gestão por Processos - 24h

- 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;
- Arquitetura de processos;
- Cadeia de Valor;
- SIPOC;
- 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;
- Uso de ferramentas de mapeamento e simulação de processos;
- Redesenho de processos de negócios (AS-IS/TO-BE/TO-DO);
- Processo de implementação dos processos de negócios nas organizações.

Lean Seis Sigma - 76h

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;
- Análise de processo (SIPOC);

- Seleção de Projetos;
- Avaliação dos ganhos financeiros e ganhos não mensuráveis;
- Business Case;
- Canvas do Projeto;
- Apresentação de casos em serviços.

Medir

- Introdução ao Lean Seis Sigma;
- O modelo DMAIC para serviços;
- Qualidade Seis Sigma;
- Oportunidades Lean Office;
- Definição dos CTQs;
- Voz do cliente - VOC;
- Análise de processo (SIPOC);
- Seleção de Projetos;
- Avaliação dos ganhos financeiros e ganhos não mensuráveis;
- Business Case;
- Canvas do Projeto;
- Apresentação de casos em serviços.

Analisar

- Relação entre variáveis;
- Conceitos de estatística;
- Intervalos de Confiança;
- Testes de Hipóteses;
- Análise de Regressão e Correlação;
- Confirmação de causas raízes;
- Apresentação de casos em serviços.

Improve (Melhorar)

- Redesenho de processos;
- Análise de valor agregado (oportunidades Lean);
- Mapa de fluxo de valor do Estado Futuro;
- 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;
- Confirmação dos ganhos financeiros;
- Entregas dos projetos;
- Apresentação de casos em serviços.

Seminários Integradores - 8h

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

Coaching Projetos - 40h

- 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
DIRETORIA DE MARKETING E RELACIONAMENTO
GERÊNCIA DE SERVIÇOS E RELACIONAMENTO

Registro n.º 4, folha 1480 do livro EX046.

São Leopoldo, 19 de dezembro de 2023.

Maricéia Machry
Coordenadora de Serviços e Relacionamento



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/EDE64E2C02398E21FD5A87F1D4425C2C0B71103F>