



FOCO EM  
RESULTADO



AGREGAR VALOR  
PARA O CLIENTE



VIVÊNCIA DA  
ÉTICA



TRABALHO EM  
TIME

## MAPEAMENTO DE PROCESSOS

### Objetivo:

- ✓ Permitir aos participantes identificarem, através dos processos organizacionais, quais as oportunidades existentes para gerar um maior valor para a organização, usuários e clientes;
- ✓ Buscar uma maior integração e direcionamento para os resultados da organização, identificando quais os recursos necessários;
- ✓ Desenvolver as competências necessárias para garantir a melhor execução das rotinas nas diferentes áreas, bem como na busca de melhorias incrementais.

### Programa:

- ✓ Conceitos de Processo;
- ✓ O que é, e quais os tipos de Mapeamento de Processo;
- ✓ Visão Geral de Processos;
- ✓ Entender como mapear e gerir processos e indicadores de desempenho;
- ✓ Classificação de Processos;
- ✓ Aspectos Organizacionais/Papéis/Responsabilidades/Autoridades;
- ✓ Formalizando Processos;
- ✓ Técnicas de Abordagem e Mapeamento de Processos;
- ✓ Gestão e Eficácia de 6M'S (Pontos de Melhoria);
- ✓ Riscos e Oportunidades dos Processos;
- ✓ A organização como um processo;
- ✓ Gerenciamento de desempenho de Processos;
- ✓ Exercícios práticos.

### Metodologia:

Interativa, com participação efetiva dos treinandos, dinâmicas de grupo, exercícios, permitindo aos participantes uma maior assimilação e interiorização dos conceitos apresentados.

### **FACILITADOR: BRUNO OLIVEIRA DE SOUZA**

MBA em Engenharia da Qualidade; Graduado em Administração de Empresas; Lead Assessor (Auditor Líder) NBR ISO 14001:2015 e NBR ISO 9001:2015 (TÜV Rheinland); Profissional com sólida experiência em implementação, manutenção e coordenação das NBR'S ISO 9001 e ISO 14001, em empresas de médio-grande porte, e em órgãos públicos de esfera municipal e estadual; Sólida experiência na coordenação dos departamentos de Garantia e Controle da Qualidade (inspeção de recebimento, inspeção de processo, e inspeção final de produtos); Coordenação no processo de certificação e recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade, em 28 (vinte e oito) órgãos do Governo Estadual; Sólida experiência como instrutor de treinamentos e trabalhos em equipe (voltados ao Sistema de Gestão da Qualidade e Gestão Estratégica); Sólida experiência no desenvolvimento, controle e análise de Indicadores de Desempenho (Qualidade, Processos, Produtos, e Gestão Estratégica), visando a tomada de decisão pela direção; Membro da bancada examinadora do Programa Qualidade Amazonas/Fundação Nacional da Qualidade - PQA/FIEAM, ciclo ano de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 e 2015 - Modalidades Gestão e Processo.

### Carga Horária:

8 horas

### Agenda:

01 e 02/08/2017 – Horário: 18h às 22h.

### Investimento:

R\$ 195,00 (Cento e noventa e cinco reais) ou 3x R\$ 71,00 nos cartões VISA, MASTERCARD e ELO.

### Inscrições e Informações:

Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda

Rua 24 de maio, nº 220, 6º andar, salas 617/618 – Edifício Rio Negro Center – Centro – Manaus/AM

Fones: 3622-8704 / 98137-8976 (Wapp)

E-mail: [comercial@qualynorte.com.br](mailto:comercial@qualynorte.com.br)

Website: [www.qualynorte.com.br](http://www.qualynorte.com.br)

Facebook: [facebook.com/qualynorteconsultoria](https://www.facebook.com/qualynorteconsultoria)