

CERTIFICADO

A Escola Nacional de Administração Pública - Enap certifica que **AURICELIO DA SILVA**, nascido(a) em 17 de junho de 1983, CPF 614.262.973-78, concluiu o curso Introdução à Gestão de Processos (Turma JUN/2020), com início em 20/06/2020 e com carga-horária de 20 horas.



Diogo G. R. Costa
Presidente

Escola Nacional de Administração Pública - Enap

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome: Auricelio da silva	CPF: 614.262.973-78	Data de Nascimento: 17/06/1983	País de Nascimento: Brasil
Curso: Introdução à Gestão de Processos	Disponibilidade: 20/06/2020 a 20/07/2020	Carga Horária: 20 horas	Nota Final: 95.8

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- | | |
|---|---|
| 1 Conceitos Básicos | 3 Indicadores estratégicos |
| 1.1 Eliminação de falhas | 3.1 Definição |
| 1.2 Atividades que não agregam valor | 3.2 Planejamento |
| 1.3 Foco no cliente | 3.3 Monitoramento de desempenho |
| 1.4 Gestão de Processos | 4 Ferramentas para gestão de processos |
| 1.5 Abordagem de Proessos | 4.1 Ciclo PDCA |
| 1.6 Visão sistêmica | 4.2 5W2H |
| 2 Gestão e melhoria de processos | 4.3 Check-list |
| 2.1 Objetivos estratégicos da organização | 4.4 Diagrama de causa e efeito (Ishikawa) |
| 2.2 Processos críticos | 4.5 Brainstorming |
| 2.3 Donos dos processos | 4.6 Benchmarking |
| 2.4 Missões dos processos e necessidades dos clientes | |
| 2.5 Abordagem inicial do processo | |
| 2.6 Critérios para mapeamento e modelagem | |



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **EC063280283qG1e**, em 22/06/2020 às 06:06 horas.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção Validação de Documentos no endereço <https://www.escolavirtual.gov.br/>.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.

