SEBRAE

Certificado

O Sebrae Certifica que **DAYANA DE OLIVEIRA VIEIRA,** CPF nº 416.***.***-19, completou com sucesso o curso **MAPEAMENTO DE PROCESSOS DE A A Z,** no período de **22/10/2026 a 28/10/2026** com carga horária de 4 horas.

Verifique a autenticidade do certificado no link abaixo ou leia o Qr Code:
https://certificados.sebrae.com.br
Código de autenticação: 6ae1e04a03208e1d33f6ea71

Conteúdo programático

01. Apresentação
02. Benefícios de uma gestão organizada
03. Os princípios da gestão da qualidade
04. Retenção do conhecimento organizacional
05. O que são processos?
06. Componentes de um processo
07. Hierarquia dos processos
08. Aplicando o conceito de processos para indústria
09. Exemplo Definição de Processos
10. Como priorizar os processos
11. Matriz de priorização
12. Ferramenta matriz de priorização
13. Fluxograma
14. Exemplo de fluxograma
15. Instrução de trabalho
16. Modelo de processo SIPOC
17. Modelo de instrução de trabalho
18. Qual ferramenta utilizar
19. Exemplo
20. Como documentar um processo e suas atividades
21. Limites de processo e seu dono
22. Exemplo de mapeamento
23. Análise e aprovação
24. Implementação
25. Como agregar valor ao processo durante seu mapeamento
26. Dicas práticas de como manter os processos mapeados
27. O que são riscos e como identificá-los
28. Análise e classificação dos riscos
29. Ferramenta análise de risco
30. Tratando os Riscos
31. Como medir os resultados
32. Coleta e análise dos Indicadores
33. Ferramentas para análise de causas de problemas
34. Espinha de peixe

SEBRAE