

**CENTEC**  
INSTITUTO CENTRO DE ENSINO TECNOLÓGICO



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Ciência, Tecnologia  
e Educação Superior

# CERTIFICADO

Certificamos que **JÉSSICA VIEIRA BANDEIRA**  
participou do **CURSO MAPEAMENTO E GESTÃO DE PROCESSOS**  
com carga horária de **20 h/aula** realizado pelo Centro Vocacional Tecnológico  
de **SANTA QUITÉRIA**, no período de **17/06/2019 a 19/06/2019**

**SANTA QUITÉRIA, 26 de Junho de 2019**

*Silas Barros de Alencar*

Silas Barros de Alencar  
Diretor Presidente

*Luiz Felipe Lourenço*

Coordenador (a)

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

### **Especificação**

- O que é gestão / o que NÃO é gestão;
- Do planejamento a ação - PDCA;
- Características do Planejamento Estratégico;
- Paradigma do Cliente na Gestão Pública;
- Melhor modelo de gestão;
- Diminuir perdas nos processos;
- Conceito de perdas;
- Princípios Efficiency;
- O que é o Business Efficiency e seus princípios;
- Desperdícios no "escritório";
- Conceitos, Características e Perdas da Informação;
- Mapear processos - realidade atual e desejada

Instrutor: Adriana Kellen da Silveira Carvalho Honorato

Carga Horária Total: 20 h/aula

Certificado: 030-31088

<b>CENTEC</b>	
Livro nº: 4	
Folha nº: 461	
Data: 26.06.2019	
	<i>[Assinatura]</i> Rubrica