



# CERTIFICADO

O **Grupo Voitto** certifica que

**Erik Ismael Oliveira Santos**

concluiu com êxito o curso de **Gestão para Resultados**,  
com carga horária de 20 horas.  
Juiz de Fora - MG, 25 de Abril de 2021

Voitto Treinamento e Desenvolvimento  
CNPJ: 10.325.713/0001-89

Cintia Antunes

grupo **Voitto**



CERTIFICADO:  
14877672

## **Gestão para Resultados**

### **Módulo 1 – Introdução à Gestão para Resultados**

Os Desafios de uma Economia Globalizada

Premissas e Fundamentos do GPR

O Sistema de Gestão

A importância do Conhecimento Gerencial

### **Módulo 2 – Ferramentas Essenciais para Solução de Problemas**

Os Ciclos PDCA e SDCA

As 8 Ferramentas de Gestão

Folha de Verificação e Estratificação para Coleta e Análise de Dados

A utilização do Fluxograma para representação de processos

Diagrama de Causa e Efeito para Levantamento de Causas

Diagrama de Pareto para Hierarquização e Priorização das Causas

A Técnica dos Cinco Porquês para determinação da Causa Raiz

Histogramas e Gráficos de Dispersão para Avaliação dos Dados

Cartas de Controle para Identificação de Causas Especiais nos processos

### **Módulo 3 – Gestão para Melhoria Contínua**

As Funções Gerenciais

A etapa de Planejamento para identificação e análise do problema

A Parametrização dos Indicadores

A relação entre Indicadores de Processo e de Resultado

Definição de Metas

Análise do Fenômeno e do Processo

Definição do Plano de Ação

A etapa de Execução do Plano de Ação traçado

A etapa de Verificação dos Resultados

A etapa de Correção ou Padronização

### **Módulo 4 – Técnicas para Manter Resultados Alcançados**

Definição de Meta Padrão para Padronização dos Resultados

Procedimentos Operacionais Padronizados

As etapas de Execução, Verificação e Correção do SDCA

A Integração entre os Ciclos PDCA e SDCA

### **Módulo 5 – Outros Subsistemas do Sistema de Gestão**

Como Gerar Resultados Sustentáveis

A Integração de Equipes na Solução de Problemas

### **Módulo 6 – Conclusão**

O Comportamento para a Mudança