

## O que aprendemos?

### Em nossa 2ª aula, aprendemos que:

- Aprendemos a levantar os requisitos com base nas prioridades da organização visando sempre atingir os objetivos estratégicos propostos.
- Conhecemos os três tipos de clientes (Internos, Externos e Órgãos Reguladores), com base nessa premissa aprendemos as principais técnicas para levantamento de requisitos que são elas: Entrevistas, Observação In loco e Pesquisa de satisfação.
- Passamos pela ferramenta SIPOC que tem como objetivo buscar o entendimento dos processos e sua posterior otimização. Ele proporcionou uma visão macro do processo ponta a ponta.
- Aprendemos a definir e priorizar os indicadores através da ferramenta QFD (Quality Function Deployment) como também a propor metas alcançáveis para deixar a equipe motivada.
- Conhecemos detalhes do nosso caso de estudo dentro projeto de conclusão de curso, que te possibilitará a aplicar na prática a ferramenta SIPOC e QFD, após o levantamento dos indicadores aprendemos a formalizar através de uma Ficha Técnica de Indicadores.

Na próxima aula continuaremos o entendimento de aspectos teóricos e práticos associados a construção de um processo focando no uso de técnicas e ferramentas de apoio para encontrarmos todas as entradas e saídas do processo como também estabeleceremos um plano de coleta de dados para fazer mapeamento de algumas variáveis com nível maior de profundidade?