

# **Robin Alves Pagano**

55 anos, casado

Rua Eça de Queirós, 539 / 802 – Porto Alegre/RS – CEP 90670-020

Tels.: cel. (51) 9357.2236, res. (51) 3019.1223, com. (51) 3019.5565

E-mail: robin@intelligentia.com.br

---

## **Formação acadêmica**

- Mestrado: Engenharia de Produção (área de concentração: Gestão da Qualidade) – UFRGS – 2000
- Pós-graduação: Estudos de Políticas e Estratégias de Governo – ADESG-RS / PUCRS – 2001
- Pós-graduação: Marketing de Serviços – ESPM / RS – 1999
- Graduação: Engenharia Elétrica, habilitação Eletrônica – PUCRS – 1982

## **Idiomas**

- Inglês: leitura avançado; escrita e conversação bom
- Espanhol: compreensão e leitura básico

## **Experiência internacional**

- Visita ao Grupo PRAT+GOUET (e principais clientes) – Barcelona/Espanha – 1999
- Coordenação de Missão Técnica de Estudo do TQM (Total Quality Management) – NKTS - NK Techno Service Co. – Tokio/Japão – 1997
- Visita às instalações da Hewlett-Packard (HP) – Boise/EUA – 1990

## **Experiência profissional**

- 21 anos atuando em pesquisa & desenvolvimento, educação, auditoria e consultoria em gestão empresarial – nas áreas: planejamento e gestão estratégica, inovação e gestão de negócios – em organizações dos setores público e privado nas áreas de manufatura e serviços.
- 1 ano como Gerente de Assistência Técnica
- 7 anos na área de Engenharia de Teste/Produção, sendo 3,5 anos como Gerente – atuando na execução, planejamento e supervisão de atividades ligadas ao desenvolvimento de produtos e suporte técnico à produção, engenharia de processos e garantia da qualidade
- Professor convidado em Cursos de Pós-graduação – Especialização, MBA e Extensão – (UNISINOS, FEEVALE, UFRGS, PUCRS, UDESC, FURB, UNIPAR, UFPb, UPE), nas áreas de Estratégia, Qualidade e Produtividade
- Examinador do Prêmio Qualidade do Governo Federal, do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), ciclo 1998

## **Histórico profissional**

Empresa	<b>INTELLIGENTIA Assessoria Empresarial Ltda.</b>	jul/98 - atual
	Serviços de assessoria e educação em estratégia, gestão e inovação empresarial, qualidade e produtividade de processos	
Cargo	<b>Consultor, Diretor Geral</b>	
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• P&amp;D, treinamento e consultoria em Formulação e Gestão Estratégica, Gestão de Negócios (processos, indicadores, solução de problemas), Gestão da Qualidade Total (TQM), Garantia da Qualidade (QFD e ISO 9000) e Gestão de Serviços</li><li>• Auditoria de sistemas da qualidade baseados nas normas ISO 9000</li><li>• Contato e negociação com clientes e fornecedores</li><li>• Direção executiva do negócio</li></ul>	

---

---

Empresa	<b>NORTIA Consultores Associados S/C Ltda.</b>	jul/97 – jun/98
	Serviços de consultoria e educação em gestão empresarial	
Cargo	<b>Consultor, Sócio-diretor</b>	
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• P&amp;D, treinamento e consultoria em Formulação e Gestão Estratégica, Gestão de Negócios (processos, indicadores, solução de problemas), Inovação, Gestão da Qualidade Total (TQM), Garantia da Qualidade (QFD e ISO 9000) e Gestão de Serviços</li><li>• Auditoria de sistemas da qualidade baseados nas normas ISO 9000</li><li>• Coordenação de Pesquisa &amp; Desenvolvimento</li><li>• Negociação com clientes e gerenciamento de projetos de consultoria</li><li>• Coordenação de eventos: Missão Técnica ao Japão e Encontros de Coordenadores da Qualidade</li></ul>	
Empresa	<b>Fundação CERTI – Centros de Referência em Tecnologias Inovadoras</b>	mar/95 - jun/97
	Unidade de consultoria em gestão: CGE – Centro de Gestão Empresarial	
Cargo	<b>Consultor / Pesquisador / Diretor interino</b>	
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Treinamento e consultoria em Gestão da Qualidade Total (TQM) e Garantia da Qualidade (QFD e ISO 9000)</li><li>• Auditoria de sistemas da qualidade baseados nas normas ISO 9000</li><li>• Coordenação de Pesquisa &amp; Desenvolvimento</li><li>• Coordenação de um projeto cooperativo para implementação do TQM</li><li>• Negociação com clientes e gerenciamento de projetos de consultoria</li><li>• Coordenação de eventos: Missão Técnica ao Japão e Seminários</li><li>• Direção interina do Centro (de abril a agosto/97)</li></ul>	
Empresa	<b>DIGIREDE Informática Ltda.</b>	ago/92 - jul/93
	Indústria de equipamentos de informática	
Cargo	<b>Gerente de Assistência Técnica</b>	
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento dos recursos humanos (17 subordinados diretos).</li><li>• Planejamento e controle do estoque local</li><li>• Planejamento e supervisão de atividades</li><li>• Contratação de serviços terceirizados</li><li>• Previsão do orçamento mensal e programação do fluxo de caixa</li><li>• Aprovação das despesas operacionais da filial</li><li>• Contato e negociação com clientes</li><li>• Definição e programação de treinamentos para o pessoal da filial</li><li>• Avaliação sistemática do desempenho operacional</li></ul>	
Empresa	<b>HP do Brasil / EDISA Informática S/A</b>	
	Indústria de equipamentos de informática	
Cargo	<b>Supervisor da Engenharia de Manufatura</b>	jul/87 - dez/90
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento dos recursos humanos (14 subordinados diretos), equipamentos e materiais do setor</li><li>• Definição da estratégia e prazos de desenvolvimento de testes de novos módulos</li><li>• Coordenação e suporte técnico ao desenvolvimento de testes de módulos</li><li>• Coordenação do treinamento em novos módulos, para pessoal próprio e da Produção</li><li>• Suporte técnico às áreas de Produção, Manutenção de Fábrica, Engenharia de Processos, Qualidade Assegurada, Recebimento de Materiais e Assistência Técnica</li><li>• Pesquisa de novas técnicas e equipamentos de teste, realizando a compra de equipamentos de auxílio à produção</li></ul>	

---

Cargo	<b>Engenheiro de Manufatura</b>	jun/84 - jun/87
Principais Atividades:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desenvolvimento de programas de teste e diagnóstico (SW)</li><li>• Projeto e implementação de estações de teste e diagnóstico (HW)</li><li>• Elaboração de manuais e procedimentos de teste e diagnóstico</li><li>• Treinamento dos técnicos da produção e da assistência técnica</li><li>• Acompanhamento e suporte técnico à produção</li></ul>	

### **Principais cursos de formação profissional, congressos e outros eventos**

2007	<ul style="list-style-type: none"><li>• Curso de Altos Estudos Fronteiras do Pensamento, Copesul Cultural – Porto Alegre/RS</li></ul>
2001	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudos de Políticas e Estratégias de Governo, PUCRS E ADESG-RS – Porto Alegre/RS</li><li>• Banca Examinadora, pela Fundação PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade – Porto Alegre/RS</li></ul>
1999	<ul style="list-style-type: none"><li>• Marketing de Serviços – ESPM / RS</li></ul>
1998	<ul style="list-style-type: none"><li>• Examinadores do Prêmio Qualidade do Governo Federal, pelo Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE) – Porto Alegre/RS</li><li>• XVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP) e 3<sup>rd</sup> International Congress of Industrial Engineering – Gramado/RS</li></ul>
1997	<ul style="list-style-type: none"><li>• Missão técnica para estudo do TQM (Total Quality Management), pela NKTS - NK Techno Service Co. – Tokio/Japão</li><li>• Banca Examinadora, pela Fundação PNQ - Prêmio Nacional da Qualidade – Curitiba/PR</li><li>• Avaliação de Empresas, pela Fundação PNQ, Fundação CERTI – Florianópolis/SC</li></ul>
1996	<ul style="list-style-type: none"><li>• QS 9000 - Implementação e Auditoria, pelo Center For Quality - Eastern Michigan University – Porto Alegre/RS</li><li>• Gerenciamento do Crescimento do Ser Humano, pela NKTS do Japão, Fundação CERTI – Florianópolis/SC</li><li>• Gerenciamento da Qualidade em Serviços, pela NKTS do Japão, Fundação CERTI – Florianópolis/SC</li><li>• Padronização Aplicada, pela FCO - Fundação Christiano Ottoni – Porto Alegre/RS</li></ul>
1995	<ul style="list-style-type: none"><li>• TQC, 5S e Círculos de Controle da Qualidade (CCQ), pela Fundação CERTI – Florianópolis/SC</li></ul>
1993	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lead Assessor (Auditor Certificado de Sistemas da Qualidade ISO 9000), pela SGS - International Certification Services – São Paulo/SP</li></ul>
1990	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fundamentos de Gerência, pela EDISA Informática S/A – Porto Alegre/RS</li><li>• Supervisão Contemporânea, pelo SENAI – Porto Alegre/RS</li></ul>
1989	<ul style="list-style-type: none"><li>• Controle Estatístico do Processo (CEP) e Capacidade do Processo, pela EDISA Informática S/A – Gravataí/RS</li></ul>
1988	<ul style="list-style-type: none"><li>• Engenharia e Análise de Valor, pela DM - Produtivismo S/C Ltda. – Porto Alegre/RS</li><li>• Solução de Problemas e Tomada de Decisão, pela PROAÇÃO Consultoria - KEPNER TREGOE Associada – Porto Alegre/RS</li></ul>

Porto Alegre, 10 de janeiro de 2015.



Robin Alves Pagano

**Anexos****1. Atividades de Ensino****1.1 Experiência Docente (Cursos de MBA, Especialização e Extensão)**

Curso: <b>Governança de Tecnologia da Informação baseada em Padrões Internacionais</b>	Unidade: <b>Gestão da Qualidade Total (GQT)</b>
Tipo: Especialização – EaD	Temática:
Promoção: UNISINOS	Duração: 20 horas
	Local: Porto Alegre/RS
	Período: 21/out a 02/nov/2014
Curso: <b>Planejamento Estratégico de TI (PETI)</b>	Duração: 10 horas
Tipo: Extensão – EaD	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 06 a 20/maio/2014
Curso: <b>Governança de Tecnologia da Informação baseada em Padrões Internacionais</b>	Unidade: <b>Planejamento Estratégico de TI (PETI)</b>
Tipo: Especialização – EaD	Temática:
Promoção: UNISINOS	Duração: 10 horas
	Local: Porto Alegre/RS
	Período: 14 a 20/abr/2014
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 05 a 21/nov/2013
Curso: <b>Governança de Tecnologia da Informação baseada em Padrões Internacionais</b>	Unidade: <b>Gestão da Qualidade Total (GQT)</b>
Tipo: Especialização – EaD	Temática:
Promoção: UNISINOS	Duração: 20 horas
	Local: Porto Alegre/RS
	Período: 21/nov a 1º/dez/2013
Curso: <b>Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: MBA	Duração: 20 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 23/set a 22/out/2013
Curso: <b>Planejamento Estratégico de TI (PETI)</b>	Duração: 10 horas
Tipo: Extensão – EaD	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 06 a 19/jun/2013
Curso: <b>Governança de Tecnologia da Informação baseada em Padrões Internacionais</b>	Unidade: <b>Planejamento Estratégico de TI (PETI)</b>
Tipo: Especialização – EaD	Temática:
Promoção: UNISINOS	Duração: 10 horas
	Local: Porto Alegre/RS
	Período: 08 a 19/abr/2013
Curso: <b>Planejamento Estratégico de TI (PETI)</b>	Duração: 10 horas
Tipo: Extensão – EaD	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 05 a 16/nov/2012
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 07 a 11/maio/2012

Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 23 a 27/abr/2012
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 16 horas
Tipo: Extensão	Local: Novo Hamburgo/RS
Promoção: FEEVALE	Período: 30/maio a 07/jun/2011
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 25 a 29/abr/2011
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 28/mar a 1º/abr/2011
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 18 a 22/out/2010
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 09 a 13/ago/2010
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 25/jun a 09/jul/2010
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão – <i>in company</i>	Local: Campo Bom/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 1º a 18/maio/2010
para Quantiza Systems	
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 1º a 05/mar/2010
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 19 a 23/out/2009

Curso: <b>Gestão Estratégica da Produção e Logística</b>	Disciplina: <b>Gestão da Qualidade</b>
Tipo: Especialização	Duração: 28 horas
Promoção: FEEVALE – Centro Universitário Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	Local: Novo Hamburgo/RS
	Período: 29/ago a 10/out/2009
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 12 a 26/jul/2009
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 15 a 19/jun/2009
Curso: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 17 a 25/nov/2008
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 1º a 05/set/2008
Curso: <b>Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão Integrada de Sistemas</b>
Tipo: MBA <i>in company</i>	Duração: 18 horas
Promoção: FEEVALE – Centro Universitário Disport do Brasil - Paquetá Calçados	Local: Sapiranga/RS
	Período: 21/ago a 29/set/2008
Curso: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 18 a 26/ago/2008
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 18 a 31/jul/2008
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 05 a 09/maio/2008

---

Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	Porto Alegre/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	21 a 25/jan/2008
Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	São Leopoldo/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	10 e 17/nov/2007
Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	São Leopoldo/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	29/out a 05/nov/2007
Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	São Leopoldo/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	20 a 30/ago/2007
Curso:	<b>Balanced Scorecard (BSC): comunicando, monitorando e ajustando a estratégia</b>	Duração:	16 horas
Tipo:	Extensão	Local:	Caxias do Sul/RS
Promoção:	UCS	Período:	20 a 28/jul/2007
Curso:	<b>Administração da Produção</b>	Disciplina:	<b>Gestão de Processos</b>
Tipo:	Extensão	Duração:	15 horas
Promoção:	UNISINOS	Local:	São Leopoldo/RS
	Centro de Ciências Econômicas	Período:	11 a 19/jul/2007
Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	Porto Alegre/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	27/jun a 06/jul/2007
Curso:	<b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração:	20 horas
Tipo:	Extensão	Local:	Porto Alegre/RS
Promoção:	UNISINOS	Período:	28/maio a 1º/jun/2007
Curso:	<b>Logística Empresarial</b>	Disciplina:	<b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo:	MBA	Duração:	30 horas
Promoção:	UPE	Local:	Recife/PE
	Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período:	14 a 18/maio/2007

---

Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 26 a 30/mar/2007
Curso: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 02 e 09/dez/2006
Curso: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 25 a 29/set/2006
Curso: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>	Duração: 20 horas
Tipo: Extensão	Local: Porto Alegre/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 05 e 12/ago/2006
Curso: <b>Programa de Formação de Líderes</b>	Módulo: <b>Gestão para Resultados</b>
Tipo: Extensão	Duração: 9 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Humanas	Período: 27 a 29/jun/2006
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 14 a 23/jun/2006
Curso: <b>Programa de Formação de Líderes</b>	Módulo: <b>Competências Organizacionais</b>
Tipo: Extensão	Duração: 6 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Humanas	Período: 07 e 08/jun/2006
Curso: <b>Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: MBA	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 24/maio a 09/jun/2006
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 15 a 19/maio/2006
Curso: <b>Programa de Formação de Líderes</b>	Módulo: <b>Gestão para Resultados</b>
Tipo: Extensão	Duração: 9 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Humanas	Período: 04 a 06/out/2005

---



Curso: <b>Capacitação de Empresários da ACOMAC</b>	Disciplina: <b>Indicadores Gerenciais</b>
Tipo: Extensão	Duração: 16 horas
Promoção: UNISINOS, SEBRAE, ACOMAC	Local: Novo Hamaburgo/RS
	Período: 17 a 29/ago/2005
Curso: <b>Gestão Estratégica de Imobiliárias</b>	Disciplina: <b>Gestão Estratégica e de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 12 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 08 a 16/ago/2005
Curso: <b>Balanced Scorecard (BSC): alinhando o capital humano à estratégia</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 24 horas
Promoção: UCS	Local: Caxias do Sul/RS
	Período: 1º a 09/jul/2005
Curso: <b>Gestão Estratégica de Imobiliárias</b>	Disciplina: <b>Gestão Estratégica e de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 12 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 13 a 21/jun/2005
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 16 a 29/jun/2005
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 17/maio a 08/jun/2004
Curso: <b>Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: MBA	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 20/maio a 02/jun/2005
Curso: <b>Programa de Extensão em Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Formulação Estratégica</b>
Tipo: Extensão	Duração: 24 horas
Promoção: FUNDATEC / IPA	Local: Porto Alegre/RS
	Período: 09 a 12/maio/2005
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: MBA	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 25 a 29/abr/2005
Curso: <b>Sistemas Integrados de Gestão (ERP): Conceitos e Aplicações</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: Porto Alegre/RS
Instituto de Informática	Período: 02 a 12/ago/2004

Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 23 a 30/jul/2004
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	Duração: 42 horas
Tipo: Extensão	Local: São Leopoldo/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 22/jun a 22/jul/2004
Centro de Ciências Econômicas	
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: Especialização	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 17 a 21/maio/2004
Curso: <b>Sistemas Integrados de Gestão (ERP): Conceitos e Aplicações</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Instituto de Informática	Período: 02 a 30/abr/2004
Curso: <b>Sistemas Integrados de Gestão (ERP): Conceitos e Aplicações</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Instituto de Informática	Período: 10/out a 08/nov/2003
Curso: <b>Programa de Desenvolvimento Gerencial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão – <i>in company</i>	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: Dois Irmãos/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 04 a 18/set/2003
Curso: <b>Sistemas Integrados de Gestão (ERP): Conceitos e Aplicações</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Instituto de Informática	Período: 13/jun a 04/jul/2003
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 11 a 30/jun/2003
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: Especialização	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 26 a 30/maio/2003
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	Duração: 42 horas
Tipo: Extensão	Local: São Leopoldo/RS
Promoção: UNISINOS	Período: 14/abr a 21/maio/2003
Centro de Ciências Econômicas	

Curso: <b>Gestão da Produção</b>	Disciplina: <b>A Gestão da Qualidade na Produção</b>
Tipo: Especialização	Duração: 40 horas
Promoção: FEEVALE – Centro Universitário	Local: Novo Hamburgo/RS
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	Período: 08/mar a 26/abr/2003
Palestra: <b>Balanced Scorecard (BSC)</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 4 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
UNITEC	Período: 10/out/2002
Curso: <b>Formação de Consultores para implantação ERP</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Instituto de Informática	Período: 20/jul a 09/ago/2002
Curso: <b>Gestão Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Especialização	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 15/ago a 19/set/2002
Curso: <b>Logística Empresarial</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos em Serviços Logísticos</b>
Tipo: Especialização	Duração: 30 horas
Promoção: UPE	Local: Recife/PE
Faculdade de Ciências da Administração de Pernambuco (FCAP)	Período: 1º a 05/jul/2002
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 18 a 25/jul/2002
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 42 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 21/maio a 20/jul/2002
Curso: <b>Formação de Consultores para Implantação ERP</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Instituto de Informática	Período: 08 a 23/mar/2002
Curso: <b>Formação de Monitores da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Planejamento Estratégico</b>
Tipo: Extensão	Duração: 12 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 11/jul a 29/nov/2001
Curso: <b>Indicadores de Desempenho</b>	
Tipo: Extensão – <i>in company</i>	Duração: 16 horas
Promoção: UNISINOS	Local: Estância Velha/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 19 a 21/jun/2001
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 42 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 08 a 31/maio/2001

Curso: <b>Formação de Consultores para implantação ERP</b>	Disciplina: <b>Mapeamento e Análise de Processos de Negócio</b>
Tipo: Extensão	Duração: 30 horas
Promoção: Universidade do Vale do Rio dos Sinos Instituto de Informática	Local: São Leopoldo/RS
	Período: 20/abr a 22/set/2001
Curso: <b>Administração da Produção</b>	Disciplina: <b>Gestão de Processos</b>
Tipo: Extensão	Duração: 14 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 17/abr a 12/jul/2001
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 42 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 29/ago a 30/set/2000
Curso: <b>Formação de Monitores da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Gerenciamento por Diretrizes e Implantação da Qualidade</b>
Tipo: Extensão	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 12/jul a 30/nov/2000
Curso: <b>Indicadores de Desempenho</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 32 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 11 a 28/julho/2000
Curso: <b>Gestão e Padronização de Processos</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 42 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 13/jun a 13/jul/2000
Curso: <b>Gestão da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Gestão da Qualidade Total</b>
Tipo: Especialização	Duração: 25 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 30/mar a 13/abr/2000
Curso: <b>Estratégia Competitiva e Gerenciamento pelas Diretrizes</b>	
Tipo: Extensão – <i>in company</i>	Duração: 32 horas
Promoção: UNISINOS	Local: Porto Alegre/RS
Escritório de Gestão e Tecnologia	Período: 08 a 22/jul/1999
Curso: <b>Formação de Monitores da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Gerenciamento por Diretrizes e Implantação da Qualidade</b>
Tipo: Extensão	Duração: 15 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 07/jul a 11/nov/1999
Curso: <b>Padronização para Serviços</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 28/ago a 11/set/1998
Curso: <b>Padronização</b>	
Tipo: Extensão	Duração: 24 horas
Promoção: UNISINOS	Local: São Leopoldo/RS
Centro de Ciências Econômicas	Período: 10 a 18/jul/1998

Curso: <b>Gestão da Qualidade Total</b>	Disciplina: <b>Planejamento da Qualidade com QFD</b>
Tipo: Especialização	Duração: 24 horas
Promoção: UDESC	Local: Florianópolis/SC
	Período: 25/nov a 04/dez/1997
Curso: <b>Gestão da Qualidade Total</b>	Disciplina: <b>Implantação da Qualidade Total</b>
Tipo: Especialização	Duração: 8 horas
Promoção: UNIPAR	Local: Umuarama/PR
	Período: 21/jun/1997
Curso: <b>Gestão da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Planejamento da Qualidade com QFD</b>
Tipo: Especialização	Duração: 12 horas
Promoção: UFPB	Local: Campina Grande/PB
	Período: 03 e 04/maio/1996
Curso: <b>Gestão da Qualidade Total</b>	Disciplina: <b>Padronização e Implantação da Qualidade Total</b>
Tipo: Especialização	Duração: 12 horas
Promoção: UNIPAR	Local: Umuarama/PR
	Período: 19 a 20/abr/1996
Curso: <b>Gestão da Qualidade</b>	Disciplina: <b>Qualidade em Projetos</b>
Tipo: Especialização	Duração: 12 horas
Promoção: FURB	Local: Blumenau/SC
	Período: 22 e 23/mar/1996

## 1.2 Orientação Acadêmica

Nível: Pós-Graduação	Orientando: Simone Feber Morales
Título do trabalho: <b>O uso de projetos Seis Sigma alavancando mudanças rápidas e eficientes: Um estudo de caso aplicado em um Centro de Serviços Compartilhados</b>	
Concluído em: out/2014	Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso: Gestão Empresarial	Tipo: MBA
Nível: Pós-Graduação	Orientando: Roseli de Fátima Réquia
Título do trabalho: <b>Função Administrativa: proposta de estruturação em uma corretora de seguros</b>	
Concluído em: set/2014	Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso: Gestão Empresarial	Tipo: MBA
Nível: Pós-Graduação	Orientando: Eduardo Augusto Veit
Título do trabalho: <b>Criação de um Sistema de Monitoramento de Ocorrências nas Matrizes de Forjamento Durante Setup's</b>	
Concluído em: mar/2003	Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso: Gestão Empresarial	Tipo: Especialização
Nível: Pós-Graduação	Orientando: Jackson Lucas
Título do trabalho: <b>Racionalização de Processos de Compras na Unidade de Esteio da Bunge Alimentos</b>	
Concluído em: mar/2003	Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso: Gestão Empresarial	Tipo: Especialização
Nível: Pós-Graduação	Orientando: Marcelo Eduardo Pretto
Título do trabalho: <b>Análise do Método Seis Sigma Utilizado para Controle de Variabilidade de Processos na International Engines</b>	
Concluído em: mar/2003	Instituição: Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso: Gestão Empresarial	Tipo: Especialização

Nível:	Pós-Graduação	Orientando:	Sheila Ludimila Dora
Título do trabalho:	<b>Análise de um Sistema de Informações Aplicado no Processo Produtivo da Metaltécnica Metalúrgica Ltda.</b>		
Concluído em:	mar/2003	Instituição:	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso:	Gestão Empresarial	Tipo:	Especialização
Nível:	Pós-Graduação	Orientando:	Sandra Terezinha da Rosa
Título do trabalho:	<b>Processos Internos: Estudo de uma Empresa Prestadora de Serviços</b>		
Concluído em:	mar/2003	Instituição:	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso:	Gestão Empresarial	Tipo:	Especialização
Nível:	Pós-Graduação	Orientando:	Loiva Maria Vidal Medeiros
Título do trabalho:	<b>Mapeamento de Processos</b>		
Concluído em:	mar/2002	Instituição:	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso:	Gestão Empresarial	Tipo:	Especialização
Nível:	Pós-Graduação	Orientando:	Marcelo Rambo Agnes
Título do trabalho:	<b>Aplicação do Método Seis Sigma</b>		
Concluído em:	mar/2002	Instituição:	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso:	Gestão Empresarial	Tipo:	Especialização
Nível:	Pós-Graduação	Orientando:	Ana Paula Celiberto
Título do trabalho:	<b>Padronização de Processos: Trabalhando no “P” do PDCA</b>		
Concluído em:	mar/2001	Instituição:	Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Curso:	Gestão da Qualidade	Tipo:	Especialização

### 1.3 Principais Cursos Ministrados (Abertos e *In Company*)

Curso:	<b>Ferramentas e Métodos de Gestão</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	3
		Período:	2014 – atual
Curso:	<b>Planejamento e Visão Sistêmica</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	5
		Período:	2014 – atual
Curso:	<b>Atendimento ao Cliente</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	5
		Período:	2013 – atual
Curso:	<b>Liderança: Gestão de Equipes &amp; Processos</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	7
		Período:	2011 – atual
Curso:	<b>Liderança de Nível 5</b>	Carga:	4 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	6
		Período:	2011 – atual
Curso:	<b>Planejamento de Requisitos para Projeto e Desenvolvimento</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	1
		Período:	2011 – atual
Curso:	<b>Administração do Tempo</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	7
		Período:	2008 – atual
Curso:	<b>KPI's: Indicadores-Chave de Desempenho</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	11
		Período:	2008 – atual
Curso:	<b>Balanced Scorecard: comunicando, monitorando e ajustando a estratégia</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	22
		Período:	1998 – atual

Curso:	<b>Planejamento Estratégico</b>	Carga:	16 ou 24 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	18
		Período:	1998 – atual
Curso:	<b>Gerenciamento de Processos</b>	Carga:	24 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	32
		Período:	1996 – atual
Curso:	<b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	49
		Período:	2004 – atual
Curso:	<b>Gerenciamento para Resultados</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	9
		Período:	2004 – atual
Curso:	<b>Sistema de Medição do Desempenho</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	8
		Período:	1999 – atual
Curso:	<b>Gestão de Serviços / Atendimento de Alta Performance</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	7
		Período:	2004 – atual
Curso:	<b>Excelência em Gestão Empresarial</b>	Carga:	12 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	5
		Período:	2003 – atual
Curso:	<b>Medição de Desempenho e Avaliação de Processos</b>	Carga:	12 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	8
		Período:	2003 – atual
Curso:	<b>Implementação da Gestão da Qualidade Total</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	12
		Período:	1996 – atual
Curso:	<b>Desdobramento por Diretrizes</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto	Edições:	3
		Período:	1999 – atual
Curso:	<b>Padronização de Processos</b>	Carga:	16 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	10
		Período:	1996 – atual
Curso:	<b>Planejamento da Qualidade com QFD</b>	Carga:	24 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	11
		Período:	1996 – atual
Curso:	<b>A Voz do Cliente</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	Aberto e <i>In Company</i>	Edições:	4
		Período:	1996 – atual
Curso:	<b>Padronização na Gestão da Qualidade Total</b>	Carga:	8 horas
Modalidade(s):	<i>In Company</i>	Edições:	5
		Período:	1996 – atual

## 2. Atividades de Pesquisa e Produção Intelectual

### 2.1 Teses, Trabalhos, Artigos, Ensaios

Título: **Blog sobre Estratégia, Gestão e Inovação de negócio**

Acesso: [robinpagano.blog.br](http://robinpagano.blog.br)

Data: mar/2012 – atual

Instituição: Intelligentia Assessoria Empresarial

Tipo: Ensaios publicados semanalmente em site na internet

Título do trabalho: **Diretrizes Gerais para Formulação Estratégica: qual a postura estratégica adequada?**

Data: nov/2003

Instituição: Intelligentia Assessoria Empresarial

Tipo: Ensaio publicado em site na internet





## 2.2 Principais Cursos Desenvolvidos e Ministrados

Curso: <b>Inovação de Modelo de Negócio</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Entender como definir uma proposta de valor diferenciada para os clientes e como estabelecer o modelo de negócio para sua entrega, tornando a empresa mais competitiva <small>(obs: integrando métodos da estratégia do oceano azul e do quadro de modelo de negócio)</small>	
Curso: <b>Liderança de Nível 5</b>	Carga-Horária: <b>8 horas</b>
Tópicos: Fundamentos e práticas de uma liderança humilde mas com firme vontade profissional (nível 5)	
Curso: <b>Planejamento de Requisitos para Projeto e Desenvolvimento</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Entender a subjetividade nas demandas dos clientes e como eliminá-la no estabelecimento de requisitos críticos para projeto	
Curso: <b>Administração do Tempo</b>	Carga-Horária: <b>8 horas</b>
Tópicos: Reflexão sobre as causas de desperdício do tempo e como evitá-las e uso eficiente dos recursos disponíveis	
Curso: <b>KPI's: Indicadores-Chave de Desempenho</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Definição, implantação e monitoramento de indicadores críticos do negócio	
Curso: <b>Prospectiva Estratégica</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Ferramentas e um método para construção de cenários estratégicos	
Curso: <b>Gestão Estratégica &amp; de Processos</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Integração entre a formulação estratégica, o gerenciamento de processos, e ciclos de aprendizado organizacional	
Curso: <b>Inteligência Competitiva em Negócios</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Gestão estratégica, integrando o desenvolvimento de cenários, a formulação o desdobramento e controle estratégico	
Curso: <b>Gerenciamento para Resultados</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Alinhamento de processos, indicadores e orçamentos por metas globais do negócio	
Curso: <b>Mapeamento e Otimização de Processos</b>	Carga-Horária: <b>30 horas</b>
Tópicos: Melhoria de processos, com ganhos de produtividade e qualidade, aplicando benchmarking, reengenharia, análise de perdas, etc.	
Curso: <b>Cultura Organizacional e Liderança</b>	Carga-Horária: <b>12 horas</b>
Tópicos: Desmitificação e papel do líder na construção e manutenção da cultura organizacional	
Curso: <b>Balanced Scorecard (BSC)</b>	Carga-Horária: <b>16 horas</b>
Tópicos: Desdobramento da estratégia, com alinhamento de processos e pessoas	
Curso: <b>Análise de Processos e Solução de Problemas</b>	Carga-Horária: <b>12 horas</b>
Tópicos: Método para análise e solução de problemas (MASP)	
Curso: <b>Sistema de Medição do Desempenho</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Método para construção e manutenção do sistema de indicadores organizacionais	

Curso: <b>Gerenciamento por Diretrizes</b>	Carga-Horária: <b>20 horas</b>
Tópicos: Desdobramento da estratégia, por meio de metas e planos de ação	
Curso: <b>Planejamento Estratégico</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Ferramentas e um método para a formulação estratégica	
Curso: <b>Gestão por Processos</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Sistemática para controle e melhoria de processos	
Curso: <b>Padronização de Processos</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Tipos de padrões e sistema de padronização	
Curso: <b>Gestão da Qualidade</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Aplicação do PDCA no dia-a-dia	
Curso: <b>Planejamento da Qualidade com QFD para Serviços</b>	Carga-Horária: <b>24 horas</b>
Tópicos: Aplicação do QFD em indústrias de serviço	
Curso: <b>Ouvindo a Voz do Cliente</b>	Carga-Horária: <b>12 horas</b>
Tópicos: Captação e tradução das necessidades e desejos de clientes	

### 3. Atividades Profissionais

#### 3.1 Projetos de Assessoria e Consultoria

Empresa: <b>NUTES – Núcleo de Tecnologias Estratégicas em Saúde</b> <b>UEPB – Universidade Estadual da Paraíba</b>	Local: Campina Grande/PB
Projeto: Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade, baseado na norma ISO 17025:2005	Período: 2014
Empresa: <b>Província Marista do RS</b> <b>Rede de Escolas e Unidades Sociais</b>	Local: Porto Alegre/RS
Projeto: Workshops de planejamento estratégico e BSC	Período: 2012 - 2014
Empresa: <b>Ministério da Saúde</b> <b>CODEP (Coordenação de Desenvolvimento de Pessoas)</b>	Local: Brasília/DF
Projeto: Workshop de planejamento e desdobramento estratégico	Período: 2011 - 2012
Empresa: <b>TENDA Construtora e Incorporadora – Grupo GAFISA</b>	Local: São Paulo/SP
Projeto: Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, com avaliação dos canais presencial (abrangência nacional)	Período: 2012 - 2013
Empresa: <b>ENGEMOLD Estruturas Pré-Moldadas</b>	Local: Cachoeirinha/RS
Projeto: Workshop de planejamento e desdobramento estratégico e assessoria para sua implementação	Período: 2011
Empresa: <b>DUCASSE Brasil</b>	Local: Porto Alegre/RS
Projeto: Coordenação de pesquisas do Cliente Misterioso e de Satisfação de Clientes, respectivamente para verificação de performance com o atendimento ao cliente final e a clientes varejistas e industriais, com abrangência nacional	Período: 2011
Empresa: <b>Web Sistemas</b>	Local: Joinville/SC
Projeto: Coordenação de Pesquisa de Satisfação com sistemas ERP da área da saúde, em clientes próprios e da concorrência, com abrangência nacional	Período: 2011

---

Empresa:	<b>Grêmio Náutico União</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de performance com o atendimento aos associados nos pontos de acesso – externos e internos – das sedes do clube	Período:	2011
Empresa:	<b>JUFAP Adm. e Participação – Lojas TIM</b>	Local:	Curitiba/PR
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de performance com o atendimento em lojas franqueadas da operadora de telefonia móvel TIM, nos estados do PR e SP	Período:	2011
Empresa:	<b>Ministério da Saúde</b> <b>CGIG (Coordenação Geral de Inovação Gerencial)</b>	Local:	Brasília/DF
Projeto:	Workshop de planejamento e desdobramento estratégico	Período:	2010
Empresa:	<b>CityWayPass</b>	Local:	Rio de Janeiro/RJ
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de performance com o serviço prestado pelos parceiros – atrativos turísticos	Período:	2010
Empresa:	<b>IESA Veículos - Concessionárias Renault e Nissan</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de performance com o atendimento de venda e serviços de oficina	Período:	2010
Empresa:	<b>DE NADAI Alimentação</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de performance com o atendimento em quiosques franqueados “Nestlé Até Você!”	Período:	2010
Empresa:	<b>ENGEMOLD Estruturas Pré-Moldadas</b>	Local:	Cachoerinha/RS
Projeto:	Mapeamento dos processos, com propostas de melhoria ao fluxos de trabalho e estrutura organizacional, documentação dos procedimentos gerenciais e operacionais.	Período:	2010
Empresa:	<b>Centauro (rede de lojas de artigos esportivos)</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Coordenação de pesquisa do Cliente Misterioso, para verificação de efetividade de treinamento internos aos atendentes, com abrangência nacional	Período:	2009
Empresa:	<b>M&amp;J Vidros</b>	Local:	Gravataí/RS
Projeto:	Implementação de boas práticas de gestão: padronização, indicadores, programa 5S	Período:	2008
Empresa:	<b>Segatto Móveis</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso com <i>benchmarking</i> com os principais concorrentes, na cidade de São Paulo/SP.	Período:	2008
Empresa:	<b>SKY TV</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso com avaliação dos pontos fixos de venda do serviço, com abrangência nacional	Período:	2008
Empresa:	<b>Tribunal de Contas do Estado do RS</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Remapeamento dos processos, com estimativa de produtividade cuminando em proposta de melhorias aos fluxos de trabalho e reorganização da estrutura funcional	Período:	2007 – 2008

---

Empresa:	<b>Ministério da Saúde</b> <b>DENASUS</b> (Departamento Nacional de Auditoria do SUS)	Local:	Brasília/DF
Projeto:	Workshop de formulação estratégica e assessoria para sua implementação	Período:	2007 – 2008
Empresa:	<b>BANRISUL – Banco do Estado do RS</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso, com avaliação de estabelecimentos conveniados em campanha de promoção de uso do cartão Banricompras, com abrangência estadual (RS)	Período:	2007 – 2008
Empresa:	<b>Ministério da Saúde</b> <b>CGMDI</b> (Coord. Geral de Modernização e Desenvolvimento Institucional)	Local:	Brasília/DF
Projeto:	Workshop de planejamento e desdobramento estratégico	Período:	2007
Empresa:	<b>Uniagro</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Implementação da sistemática do <i>Balanced Scorecard</i> (BSC) como ferramenta de monitoração e melhoria de resultados, com foco estratégico	Período:	2007
Empresa:	<b>Calçados Azáleia</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso, com avaliação de revendedores em campanha de merchandising, com abrangência nacional	Período:	2007
Empresa:	<b>ABAC – Associação Brasileira das Administradoras de Consórcios</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso, com avaliação dos canais presencial, televendas e internet, com abrangência nacional	Período:	2007
Empresa:	<b>Lopes Consultoria de Imóveis</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Pesquisa do Cliente Misterioso, com avaliação dos canais presencial (cidade de São Paulo), televendas e internet	Período:	2006 – 2007
Empresa:	<b>Loja do MARGS</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Análise do negócio, com definição do melhor mix de produtos e formas de controle	Período:	2006 - 2007
Empresa:	<b>M&amp;J Vidros</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Workshop de planejamento e desdobramento estratégico	Período:	2006 – 2007
Empresa:	<b>Cooplantio – Cooperativo dos Agricultores de Plantio Direto</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Workshop de planejamento e desdobramento estratégico	Período:	2006
Empresa:	<b>BRDE – Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Mapeamento do macroprocesso, caracterização das principais unidades gerenciais e mapeamento e documentação de seus processos críticos	Período:	2006
Empresa:	<b>Tortaria Ind. e Com. de Alimentos</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Estruturação do sistema de gestão, com planejamento estratégico para a expansão em rede	Período:	2005 - 2006
Empresa:	<b>TCE-RS – Tribunal de Contas do Estado do RS</b>	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	Desdobramento estratégico com <i>balanced scorecard</i>	Período:	2005

---

Empresa: <b>Pescaria Brava – Fazenda Beira-mar</b>	Local: Laguna/SC
Projeto: Workshop de planejamento estratégico	Período: 2004
Empresa: <b>Dax Resinas</b>	Local: Porto Alegre/RS
Projeto: Workshop de <i>balanced scorecard</i>	Período: 2004
Empresa: <b>Disport do Brasil (Paquetá Calçados)</b>	Local: Sapiranga/RS
Projeto: Avaliação de fornecedores no projeto P3 (Projeto de Parceria Paquetá)	Período: 2000
Empresa: <b>Cartoprint Ind. e Com. de Embalagens</b>	Local: Novo Hamburgo/RS
Projeto: Avaliação do sistema de gestão, com elaboração de plano de ação para melhoria	Período: 2000
Empresa: <b>Termoloss Industrial de Plásticos</b>	Local: Novo Hamburgo/RS
Projeto: Avaliação do sistema de gestão, com elaboração de plano de ação para melhoria	Período: 2000
Empresa: <b>Altero Metalúrgica</b>	Local: São Leopoldo/RS
Projeto: Avaliação do sistema de gestão, com elaboração de plano de ação para melhoria	Período: 2000
Empresa: <b>Chronos - Automação Comercial e Bancária</b>	Local: Porto Alegre/RS
Projeto: Força-tarefa para solução de problemas em produto	Período: 2000
Empresa: <b>Calçados Aniger</b>	Local: Campo Bom/RS
Projeto: Diagnóstico do sistema de gestão e elaboração de projeto de melhoria	Período: 2000
Empresa: <b>Hospital Centenário</b>	Local: São Leopoldo/RS
Projeto: Diagnóstico do sistema de gestão com elaboração de relatório de recomendações para implementação da gestão da qualidade	Período: 1999
Empresa: <b>Musa Calçados</b>	Local: Rolante/RS
Projeto: Aperfeiçoamento das Sistemáticas de Gestão	Período: 1999 - 2004
Empresa: <b>Curtume Canindé</b>	Local: Portão/RS
Projeto: Aperfeiçoamento das Sistemáticas de Gestão	Período: 1999 - 2002
Empresa: <b>Disport do Brasil (Paquetá Calçados)</b>	Local: Sapiranga/RS
Projeto: Aperfeiçoamento nos Sistema de Desenvolvimento de Produto e desenvolvimento de fornecedores	Período: 1999
Empresa: <b>Ciber Equip. Rodoviários – Grupo Wirtgen</b>	Local: Porto Alegre/RS
Projeto: Aperfeiçoamento do gerenciamento da rotina, integrada ao planejamento estratégico, com implementação do sistema de padronização	Período: 1999
Empresa: <b>Movéis Rudnick</b>	Local: São Bento do Sul/SC
Projeto: Avaliação do sistema de gestão e elaboração de plano para implementação da SGQ - ISO 9000	Período: 1998
Empresa: <b>Adami Madeiras</b>	Local: Caçador/SC
Projeto: Auditoria do sistema de gestão da qualidade, com base na norma ISO 9000:1994, para identificação de não-conformidades a serem corrigidas antes da auditoria de certificação	Período: 1998

---

Empresa:	<b>Transportadora Binotto</b>	Local:	Lages/SC
Projeto:	Implementação da Qualidade Total, com orientação para certificação ISO 9000	Período:	1996 - 1997
Empresa:	<b>Colégio Posilages</b>	Local:	Lages/SC
Projeto:	Implementação da Qualidade Total	Período:	1996 – 1997
Empresa:	<b>Grupo Baggio (TV, Rádio e Gráfica)</b>	Local:	Lages/SC
Projeto:	Implementação da Qualidade Total	Período:	1996 - 1997
Empresa:	<b>Digicon – Controle Eletrônicos</b>	Local:	Gravataí/RS
Projeto:	Melhoria no SGQ com foco na Qualidade Total	Período:	1996 - 1997
Empresa:	<b>Macedo Koerich</b>	Local:	São José/SC
Projeto:	Desenvolvimento de produto com QFD	Período:	1996
Empresa:	<b>SESI/SC – Centro de Atendimento Odontológico</b>	Local:	Chapecó/SC
Projeto:	Avaliação do sistema de gestão e elaboração de plano para implementação da SGQ - ISO 9000	Período:	1996
Empresa:	<b>SESI/SC – Serviço de Alimentação</b>	Local:	Jaraguá do Sul/SC
Projeto:	Avaliação do sistema de gestão e elaboração de plano para implementação da SGQ - ISO 9000	Período:	1996
Empresa:	<b>SESI/SC – Serviço de Alimentação e Supermercado</b>	Local:	Joinville/SC
Projeto:	Avaliação do sistema de gestão e elaboração de plano para implementação da SGQ - ISO 9000	Período:	1996
Empresa:	<b>Procomp Indústria Eletrônica</b>	Local:	São Paulo/SP
Projeto:	Desenvolvimento de produto com QFD	Período:	1995 - 1996
Empresa:	<b>Xalingo Indústria e Comércio</b>	Local:	Santa Cruz do Sul/RS
Projeto:	Melhoria no set-up de máquinas e equipamentos	Período:	1994

### 3.2 Coordenação de Projetos, Missões Técnicas e Programas de Desenvolvimento

Programa:	<b>Programa de Aperfeiçoamento do Atendimento ao Cliente</b>		
	<b>2 turmas <i>in company</i> para Embratel - GoodCard</b>	Período:	mar a dez/2010
Realização:	Intelligentia Assessoria Empresarial	Local:	Porto Alegre/RS
Programa:	<b>Programa de Aperfeiçoamento do Atendimento ao Cliente</b>		
	<b>2 turmas <i>in company</i> para Embratel - GoodCard</b>	Período:	maio a dez/2009
Realização:	Intelligentia Assessoria Empresarial	Local:	Porto Alegre/RS
Programa:	<b>Programa de Desenvolvimento de Lideranças</b>		
	<b>2 turmas <i>in company</i> para Embratel - GoodCard</b>	Período:	mar a dez/2008
Realização:	Intelligentia Assessoria Empresarial	Local:	Porto Alegre/RS
Curso de Extensão:	<b>Programa de Formação de Líderes (2ª edição)</b>	Período:	abr a jun/2006
Promoção:	UNISINOS com apoio da Intelligentia Ass. Empr.	Local:	São Leopoldo/RS
Curso de Extensão:	<b>Programa de Formação de Líderes (1ª edição)</b>	Período:	ago a set/2005
Promoção:	UNISINOS com apoio da Intelligentia Ass. Empr.	Local:	São Leopoldo/RS

Programa:	<b>Programa de Desenvolvimento Gerencial</b>	Período:	jun a out/2004
Realização:	Intelligentia Assessoria Empresarial	Local:	Porto Alegre/RS
Projeto:	<b>Implementação da Qualidade Total de forma cooperada (Indústria, Serviço e Comércio)</b>	Período:	fev/1996 a jul/1997
Promoção:	Fundação Certi - Centro de Gestão Empresarial	Local:	Lages/SC
Missão:	<b>Viagem de Estudo Técnico e de Casos do TQM</b>	Período:	14 a 25/jul/1997
Promoção:	Fundação Certi/SC e Unisinos/RS	Local:	Tóquio/Japão
Projeto:	<b>1º Encontro de Coordenadores do TQM</b>	Período:	21/ago/1997
Promoção:	Fundação Certi - Centro de Gestão Empresarial	Local:	Florianópolis/SC