

Gestão e Mapeamento de Processos

Objetivos Gerais

Este Curso visa dotar os participantes dos conhecimentos, competências e ferramentas necessárias a uma eficaz gestão de processos, incluindo técnicas de mapeamento de processos, documentação de procedimentos e uma análise da cadeia de valor para identificação das atividades que acrescentam valor e das que podem ser eliminadas, tudo isto com o objetivo claro de se conseguir uma melhoria dos processos e consequentemente aumento da performance da Organização no âmbito das operações suas operações

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes saberão:

- Reconhecer os conceitos de processo, gestão e mapeamento de processos;
- Perceber a interligação e a importância de cada um dos processos no conjunto da operação;
- Gerir constrangimentos para melhorar o fluxo de trabalho e produtividade;
- Fazer uma programação mais realista dos tempos a ocupar nos processos;
- Entender o processo de implementação e os seus procedimentos;
- Reconhecer os conceitos e a funcionalidade das métricas e indicadores de desempenho de processo.
- Identificar os principais KPIs utilizados;
- Compreender o processo das compras

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível da gestão e mapeamento de processos de melhoria da qualidade, nomeadamente, Gestores de Processos, Engenheiros, etc.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

14 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Processo e Gestão de Processos

- Conceitos de Processo e Gestão de Processos e a sua Importância;
- Benefícios da Gestão de Processos;
- Características da Gestão de Processos;
- Principais Etapas da Gestão de Processos;
- Elementos Críticos de um Processo

Módulo II – Mapeamento de Processos

- O que é o Mapeamento de Processos;
- Principais Objetivos e Benefícios;
- Como Criar um Processo de Mapeamento Eficaz;
- Técnicas de Mapeamento de Processos.

Módulo III – Processo de Implementação - Procedimentos Standards e os Aspetos Culturais e Humanos

- Definição dos Procedimentos Standards;
- Etapas Envolvidas;
- O impacto da Mudança neste tipo de Projetos;
- Gerir a Mudança - Princípios e Práticas;
- Entender o Papel e o Compromisso dos vários Intervenientes e da Gestão de Topo.

Módulo IV – Métricas e Indicadores de Desempenho de Processo

- Métrica vs. Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Qual a sua Finalidade;
- Identificação dos Principais KPIs.

Módulo IV – O Processo das Compras Como Exemplo

- Recolha Interna das Necessidades;
- Elaboração dos Pedidos;
- Elaboração do Orçamento;
- Aprovação dos Pedidos;
- Análise e Seleção dos Fornecedores;
- Avaliação de Propostas;
- Negociação dos Termos e Condições;
- Emissão de Ordem de Compra;
- Recebimento;
- Verificação;
- Fecho da Compra;
- Avaliação de Fornecedores

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.