

## 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 estrangulamentos 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.

### **Carga Horária:** 14 horas

## Conteúdo Programático:

### **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 Aspectos 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 VI – Métricas e Indicadores de Desempenho de Processo**

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

## Módulo V – 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.