

BPM - Business Process Management e Qualidade

Objetivos Gerais

Este Curso é uma abordagem de gestão que promove a eficácia e a eficiência do negócio, ao mesmo tempo que preconiza a inovação, a flexibilidade e a melhoria contínua. O BPM permite às organizações uma maior capacidade de mudança e adaptação à evolução do mercado do que uma abordagem de gestão hierárquica tradicional e funcional.

Visa dotar os participantes dos conhecimentos necessários à preparação da sua empresa para a Certificação de Qualidade.

Tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e das competências necessárias para analisar a Qualidade e funções associadas de forma a implementar uma das variáveis estratégicas de maior importância para o desenvolvimento das organizações. No contexto atual da globalização da economia e do conseqüente acréscimo da concorrência, tornou-se fundamental para a competitividade e bom funcionamento das organizações a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, com vista a melhoria do seu desempenho, com ganhos efetivos de eficácia e redução de custos associada.

Objetivos Específicos

No final do Curso os profissionais ficarão aptos:

- Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura interna de gestão em torno dos processos de negócio;
- Compreender melhor o efeito das mudanças na organização e agir em conformidade de forma eficaz.
- Dar a conhecer as principais motivações, variáveis e constrangimentos (humanos, organização, recursos) que existe necessidade de conhecer na preparação do processo para a Certificação.
- Conhecer as vantagens em ter um sistema de gestão da qualidade;
- Identificar e compreender detalhadamente os requisitos da Norma – NP EN ISO 9001:2015;
- Possuir competências para implementar sistemas da qualidade e garantir a sua certificação e manutenção;
- Adaptar sistemas da qualidade caso optem por um sistema de gestão integrado de acordo com a atual estrutura de alto nível do anexo SL;
- Conhecer e aplicar as principais ferramentas da gestão da qualidade.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem desenvolver e aplicar melhorias na gestão de processos, contribuindo para uma melhor competitividade com o mundo empresarial, nas suas organizações, Responsáveis, Diretores e Gestores, Quadros Técnicos e Superiores, com responsabilidades na preparação da sua empresa ao processo de Certificação da Qualidade, Gestão de Topo e Quadros superiores e médios nomeadamente, Diretores de Qualidade, Consultores e auditores da Qualidade, Gestores e Técnicos da Qualidade, Responsáveis pelos projetos de implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade com responsabilidade ao nível da Gestão da Qualidade de empresas em processo de implementação/certificação da norma ISO 9001:2015 ou com o sistema já implementado com vista à sua manutenção/adaptação, e que pretendam conhecer as alterações da norma em relação a nova versão.

Carga Horária: 48 Horas

Conteúdo Programático

MÓDULO A - BPM - Business Process Management

Módulo I – Fundamentos de Business Process Management (BPM)

- O que é BPM
- Metodologias
- Framework
- Tipos de Processos para gerir
- Fatores Críticos para o Sucesso
- Perfis (Roles)

Módulo II – Modelação de Processo e Análise

- Framework;
- O que é a Modelação de Processos de Negócio;
- Benefícios na documentação de processos;
- Modelação de Processos;
- Seleção de ferramentas UML;
- Definição do “Scope” do processo com Diagramas Use Case com UML;
- Encontrar as ineficiências de algumas atividades;
- Análise de Processos.

Módulo III – Business Process Design and Improvement Overview

- Princípios base no desenho de processos;

- Princípios Chave;
- Princípios de Otimização de valor;
- Princípios de Otimização de Qualidade;
- Melhoria de Processo de Negócio;
- A defesa pelo BPI – Business Process Improvement.

Módulo IV – Gestão da Performance em Business Process

- Métricas;
- Tipos de Dados;
- Aspectos Negativos e Positivos no uso de métricas;
- O que é Business Intelligence;
- Objetivos por detrás dos sistemas de BI;
- Tecnologias de Monitorização.

MÓDULO B- Como Preparar a Empresa para a Certificação de Qualidade

Módulo I - Porquê Apostar na Qualidade

Módulo II - Certificação: Uma Aposta com Futuro

Módulo III - Estratégia para uma Certificação de Sucesso

Módulo IV - Principais Aspectos da ISO 9001

Módulo V - A Focalização na Satisfação dos Clientes

Módulo VI - Orientações para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

Módulo VII - Procedimentos: Exemplos e aplicações

Módulo VIII - Como Motivar para a Qualidade

Módulo IX - A Formação Contínua Como Mais-Valia

Módulo X - Certificação: Preparação e Processo

MÓDULO C- A Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade

Módulo I – Conhecer os Princípios Gerais de Orientação das Normas ISO 9000

- A família de Normas ISO 9000, campos de aplicação, estrutura e utilidade prática;
- ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;

- ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ISO 9004 – Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho;
- ISO 19011, Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou de Gestão Ambiental.
- Os Princípios de Gestão da Qualidade;
- Resultados da sua aplicação nas organizações: vantagens e potenciais constrangimentos.

Módulo II – Compreender os Requisitos da Norma ISO 9001:2015

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Responsabilidade da Gestão;
- Gestão de Recursos;
- Realização do Produto;
- Medição, Análise e Melhoria.

Módulo III – Compatibilizar as Características dos Negócios e Estratégias da sua Organização com os Requisitos da Norma ISO 9001:2015

- A responsabilidade da gestão de topo: política, objetivos e âmbito de aplicação;
- A identificação, descrição e monitorização dos Processos;
- A gestão do sistema documental;
- Os recursos e as competências requeridas;
- A gestão da eficácia da formação;
- A orientação para o cliente, desde as suas expectativas iniciais até à avaliação da satisfação;
- As auditorias internas e externas;
- Da análise dos dados à decisão e implementação das ações de melhoria/ações corretivas.

Módulo IV – Pilotar o Processo de Implementação e Certificação do SGQ

- Efetuar o planeamento das ações-chave necessárias à implementação do SGQ;
- Conhecer o processo de certificação;
- Preparar a organização para os ciclos de manutenção/renovação do SGQ.