



PROCESS MANAGEMENT OPTIMIZATION

DURAÇÃO:

14 Horas

DIRIGIDO A:

Diretores e Responsáveis de Departamento, Quadros Médios/ Superiores, Managers e Gestores de Projetos

METODOLOGIA:

Sessões síncronas – 4 sessões de 3:30 horas com um total de 14 horas

OBJETIVO GERAL:

- Desenvolver Competências de mapeamento/modelação de processos de forma a analisar e melhorar o funcionamento das suas organizações, contribuindo assim para uma gestão cada vez mais eficaz

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Identificar oportunidades de melhoria na gestão de processos;
- Gerir condicionamentos de forma a fomentar a produtividade e *workflows*;
- Determinar a possibilidade de passar para *outsourcing* operações de valor não acrescentado;
- Reduzir e/ou eliminar excesso de stocks através da Gestão de Processos;
- Adotar planeamentos mais realistas e efetivos na Gestão de Processos;
- Identificar a importância de cada processo no global da gestão da organização.

PROGRAMA

1. Introdução/ Conceitos Gerais:

- O Que É Um Processo?
- Então Pode-se Dizer Que Um Processo ...
- Gestão por Processos: A Evolução; As Iniciativas; Evolução das Metodologias; Motivação; Factores Críticos de Sucesso.
- Gestão De Processos vs Gestão Por Processos.
- Estruturas - “Visão Departamental” vs “Visão por Processos” .

2. Fatores de Sucesso para a Melhoria dos Processos de Gestão

- O Que São Factores Críticos de Sucesso?
- Factores Críticos de Sucesso.
- A Gestão de Processos na Competitividade, Resultados, Meios e Fins.
- A Metodologia ao Nível dos Processos.



- Os Processos na Excelência na Gestão.
- Implementação e Gestão Estruturada.

3. Fatores Chave

- A Importância do Processo.
- O Que É e Qual o Objectivo do Business Process Management?
- Tecnologia Para Apoiar as Transformações Organizacionais.
- Classificação de Processos de Negócio – Nível Organizacional e Operacional.
- Elementos Processuais de Cada Tipo de Negócio.
- Processos Típicos de Cada Negócio.
- Acompanhamento de Resultados.
- Como Actuar em Caso de Desvios no Processo.
- Monitorização de Processos (Acompanhamento & Controlo).
- Estratégias, Processos e Pessoas – Como Alinhá-las?
- Medir e Controlar a Performance - Indicadores de Desempenho.
- Dez Passos Para Implementar KPI's.
- Processos – Criando Prioridades.
- Classificação e Priorização das Tarefas – Matriz de Eisenhower.
- Processos – Métricas de Desempenho.
- PM – Benefícios; Implementação – O que Ter em Conta? Processo de Implementação.
- PM – Vantagens; Quais os Desafios a Vencer na Adopção?
- O PM e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).
- Os Key Stakeholders.

4. Levantamento de Processos de Negócio

- Métodos de Captura de Benefícios – O que Realmente Cria Valor?
- Visão Estratégica Para Um Negócio.

5. Levantamento de Requisitos (Negócio)

- Requisitos: Enquadramento; Processo.
- Tipos de Requisitos.
- Classificação de Requisitos.
- Levantamento de Requisitos.
- Análise de Requisitos – Técnicas.
- Documentação de Requisitos - Exemplo de Template.
- Priorização de Requisitos → segundo o Business Analysis Body of Knowledge (BABOK).
- Priorização de Requisitos – Técnica MoSCoW.
- Matriz de Rastreabilidade de Requisitos.

6. Mapeamento/ Modelação de Processos

- Mapeamento vs Modelação de Processos.
- Mapeamento/Modelação de Processos – Enquadramento.



- Mapeamento de Processos “As Is” – Árvore de Processos.
- Guia Para a Análise do Processo (As Is → To Be).
- Mapeamento de Processos – Análise do Cenário Actual (As Is).
- Mapeamento de Processos – Agendar Para Desenhar o Fluxograma
- Mapeamento de Processos – O “5W1H” como Apoio na Entrevista.
- Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers (SIPOC).
- Do Macro Processo ao Subprocesso.
- Mapeamento “As Is” – Dentro dum Processo.
- Solução do Problema (“As Is” → “To Be”).
- Mapeamento de Processos “To Be”.

7. Notação de Processos

- Proposta de Sequência de Aplicação de Ferramentas
- PMN – O Que É?; Componentes Principais; Visão por Processos; Definições Importantes.
- PMN/Simbologia – Principais Objetos: Eventos Gerais; Eventos Específicos; Actividades; Subprocesso; Gateways; Indicativos de fluxo; Artefactos.
- Erros Mais Comuns no Mapeamento/Modelação/Notação de Processos.

8. Revisão/Reflexão:

- Pontos-Chave para Reter.

FORMADOR

João Marques

Formador certificado em Project Management Professional (Project Management Institute, PMI).

Possui Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação (ISCTE), Pós-graduação em Estudos da Paz e da Guerra nas Novas Relações Internacionais (UAL) e Licenciatura em Informática de Gestão (UML).

Coordenador do Gabinete de Gestão de Projetos (Project Management Office (PMO)) da Empresa de Gestão Partilhada de Recursos na Administração Pública, EPE (GerAP) - responsável pela criação do referido gabinete e do respetivo desenho e implementação do processo de Acompanhamento e Controlo de projetos na empresa.

Formador/Consultor Sénior nas áreas de conhecimento Gestão de Projtos (PMBOK), Gestão Ágil de Projtos (Scrum), Gestão por Objetivos, Gestão da Mudança (numa perspetiva estruturada), Empreendedorismo, Inovação e Criatividade no Desenvolvimento de Produtos/Serviços, CANVAS (Modelos de Negócio / Gestão de Projetos), Análise de Negócios



(Business Analysis (BA)), Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management (BPM)), Modelo e Notação de Processos de Negócio (BPMN), Elaboração de Planos de Negócio e Elaboração de Planos de Continuidade de Negócios (PCN/BCM).

VALOR: 425€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor