

Gestão e Mapeamento de Processos para Análise e Otimização das Operações Bancárias - Crédito ao Investimento

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 bancárias.

Objetivos Específicos:

No final deste curso os participantes saberão:

- Identificar os processos de melhoria de gestão de oportunidades
- Gerir estrangulamentos para melhorar o fluxo de trabalho e produtividade
- Fazer uma programação mais realista dos tempos a ocupar nos processos
- Perceber a interligação e a importância de cada um dos processos no conjunto da operação
- Identificar os processos de: crédito, recuperação de crédito, avaliação de empresas; recrutamento e acolhimento, pagamentos a fornecedores, 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, Analistas de Crédito, Especialistas, Responsáveis de Crédito, etc.

Carga Horária:

60 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Fatores críticos de sucesso para projetos de melhoria de processos

- Terminologia associada
- Descrição dos Processos de Melhoria
- Lista dos potenciais benefícios
- Principais razões do sucesso ou insucesso destes projetos

Módulo II – Definição do conceito de processo

- Elementos críticos de um processo
- Distinção entre alto nível e nível de detalhe

Módulo III – Melhoria de processos com técnicas de gestão de projectos

- Identificação das principais fases de um projecto de melhoria de processos
- Técnicas e ferramentas de gestão de projectos a utilizarem
- Definição e Lista de actividades chave.

Módulo IV – Mapeamento de processos - a recolha de dados

- Passos requeridos
- Criar um processo de mapeamento eficaz

Módulo V – Análise de dados e identificação de melhorias de processos

- Técnicas de mapeamento e análise de dados
- Desenvolvimento do processo desejado (TO-BE) que reflecta as melhorias pretendidas
- A importância de conseguir o acordo e compromisso dos principais intervenientes

Módulo VI – Processo de implementação - procedimentos standards

- Definição dos Procedimentos Standards de Operação
- Etapas envolvidas

Módulo VII – Processo de implementação - os aspectos culturais e humanos

- Perceber quem é a favor e quem é contra estes projectos. Porquê!
- O impacto da Mudança neste tipo de projectos
- Gerir a Mudança - Princípios e práticas
- Entender o papel dos vários intervenientes e buscar o apoio e compromisso da Gestão de Topo

Módulo VIII – A importância das métricas - o papel da informação na gestão dos processos

- Porquê Medir?
- A importância de um sistema de métricas.
- Definição das métricas adequadas e etapas principais na criação de um sistema fiável de métricas

Módulo IX – Os processos existentes nas operações de crédito ao investimento

- Avaliação de empresas:
- Financeira
- Risco
- Compliance
- Concessão de crédito;
- Recuperação de crédito;
- Monitorização e acompanhamento da carteira de crédito.

Módulo X – O processo das Compras

- Recolha interna das necessidades

- Elaboração do orçamento anual
- Metodologias de elaboração documento de consulta ao mercado
- Avaliação de fornecedores
- Avaliação de propostas
- A negociação
- O fecho da compra
- A avaliação da prestação de serviços do fornecedor.

Módulo XI – O processos de recrutamento e acolhimento

- Os canais de comunicação interna
- Recrutamento interno vs recrutamento externo
- Elaboração do documento de anúncio de vaga
- Internas
- Externas
- As empresas de recrutamento
- As potencialidades de uma BD de candidatos
- A entrevista
- A comunicação com os candidatos
- A seleção
- O manual de acolhimento
- Procedimentos de acolhimento
- O acompanhamento na fase de integração do recurso.

Módulo XII – O processo de pagamentos a fornecedores

- O mapa de encargos previstos para o período
- A gestão do tempo de pagamento
- A verificação do serviço/produto a que o pagamento corresponde
- Liquidação dos pagamentos