

Gestão de Processos e Implementação de Indicadores

Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos específicos relativamente à gestão por processos e implementação de indicadores.

Objetivos Específicos

No final deste curso os formandos ficaram aptos a:

- Gerir os processos;
- Identificar os objetivos e indicadores de medida para os mesmos;
- Demonstrar a capacidade de análise dos resultados.

Destinatários

Este curso destina-se a Dirigentes, Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos.

Carga Horária

21 Horas

Conteúdos

1. Processos e Contexto Organizacional
2. Gestão de Tarefas ou Gestão de Processos
3. Os Processos na Cadeia de Valor
4. A Implementação da Abordagem por Processos
5. Planeamento de Objetivos
6. O CBA (Custeio baseado em Atividades) nos processos
7. Estudo de Casos
8. Estabelecer objetivos e indicadores
9. O que deve incluir a definição de um indicador
10. Métodos de medição
11. Plano de monitorização e medição
12. O resultado das medições
13. Análise dos resultados