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 constrangimentos 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

High Skills – Formação e Consultoria, Lda.
Lisboa: 00351 217 931 365| | Luanda: 00244 94 112 60 90 | geral@highskills.pt | www.highskills.pt

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 projetos

- Identificação das principais fases de um projeto de melhoria de processos;
- Técnicas e ferramentas de gestão de projetos a utilizarem;
- Definição e Lista de atividades 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 reflita as melhorias pretendidas;
- A importância de conseguir o acordo e compromisso dos principais intervenientes.

High Skills – Formação e Consultoria, Lda.
Lisboa: 00351 217 931 365| | Luanda: 00244 94 112 60 90 | geral@highskills.pt | www.highskills.pt

Módulo VI – Processo de implementação - procedimentos standards

- Definição dos Procedimentos Standards de Operação;
- Etapas envolvidas.

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

- Perceber quem é a favor e quem é contra estes projetos. Porquê!;
- O impacto da Mudança neste tipo de projetos;
- 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.