

### 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 estrangimentos 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.

#### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

#### Carga Horária

30 horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### 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.

### 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.

### **Metodologia**

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

