

## BPM - Business Process Management e Qualidade

### Objetivos Gerais

Este Curso é uma abordagem de gestão que promove a eficácia e a eficiência do negócio, ao mesmo tempo que preconiza a inovação, a flexibilidade e a melhoria contínua. O BPM permite às organizações uma maior capacidade de mudança e adaptação à evolução do mercado do que uma abordagem de gestão hierárquica tradicional e funcional.

Visa dotar os participantes dos conhecimentos necessários à preparação da sua empresa para a Certificação de Qualidade.

Tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e das competências necessárias para analisar a Qualidade e funções associadas de forma a implementar uma das variáveis estratégicas de maior importância para o desenvolvimento das organizações. No contexto atual da globalização da economia e do conseqüente acréscimo da concorrência, tornou-se fundamental para a competitividade e bom funcionamento das organizações a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, com vista a melhoria do seu desempenho, com ganhos efetivos de eficácia e redução de custos associada.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Contribuir para o desenvolvimento de uma cultura interna de gestão em torno dos processos de negócio;
- Compreender melhor o efeito das mudanças na organização e agir em conformidade de forma eficaz.
- Dar a conhecer as principais motivações, variáveis e constrangimentos (humanos, organização, recursos) que existe necessidade de conhecer na preparação do processo para a Certificação.
- Conhecer as vantagens em ter um sistema de gestão da qualidade;
- Identificar e compreender detalhadamente os requisitos da Norma – NP EN ISO 9001:2015;
- Possuir competências para implementar sistemas da qualidade e garantir a sua certificação e manutenção;
- Adaptar sistemas da qualidade caso optem por um sistema de gestão integrado de acordo com a atual estrutura de alto nível do anexo SL;
- Conhecer e aplicar as principais ferramentas da gestão da qualidade.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem desenvolver e aplicar melhorias na gestão de processos, contribuindo para uma melhor competitividade com o mundo empresarial, nas suas organizações, Responsáveis, Diretores e Gestores, Quadros

Técnicos e Superiores, com responsabilidades na preparação da sua empresa ao processo de Certificação da Qualidade, Gestão de Topo e Quadros superiores e médios nomeadamente, Diretores de Qualidade, Consultores e auditores da Qualidade, Gestores e Técnicos da Qualidade, Responsáveis pelos projetos de implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade com responsabilidade ao nível da Gestão da Qualidade de empresas em processo de implementação/certificação da norma ISO 9001:2015 ou com o sistema já implementado com vista à sua manutenção/adaptação, e que pretendam conhecer as alterações da norma em relação a nova versão.

## 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

48 horas

## Conteúdo Programático

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

### MÓDULO A- BPM - Business Process Management

### Módulo I – Fundamentos de Business Process Management (BPM)

- O que é BPM;
- Metodologias;
- Framework;
- Tipos de Processos para gerir;
- Fatores Críticos para o Sucesso;
- Perfis (Roles).

### Módulo II – Modelação de Processo e Análise

- Framework;
- O que é a Modelação de Processos de Negócio;
- Benefícios na documentação de processos;
- Modelação de Processos;
- Seleção de ferramentas UML;
- Definição do “Scope” do processo com Diagramas Use Case com UML;

- Encontrar as ineficiências de algumas atividades;
- Análise de Processos.

### **Módulo III – Business Process Design and Improvement Overview**

- Princípios base no desenho de processos;
- Princípios Chave;
- Princípios de Otimização de valor;
- Princípios de Otimização de Qualidade;
- Melhoria de Processo de Negócio;
- A defesa pelo BPI – Business Process Improvement.

### **Módulo IV – Gestão da Performance em Business Process**

- Métricas;
- Tipos de Dados;
- Aspetos Negativos e Positivos no uso de métricas;
- O que é Business Intelligence;
- Objetivos por detrás dos sistemas de BI;
- Tecnologias de Monitorização.

## **MÓDULO B- Como Preparar a Empresa para a Certificação de Qualidade**

### **Módulo I - Porquê Apostar na Qualidade**

### **Módulo II - Certificação: Uma Aposta com Futuro**

### **Módulo III - Estratégia para uma Certificação de Sucesso**

### **Módulo IV - Principais Aspetos da ISO 9001**

### **Módulo V - A Focalização na Satisfação dos Clientes**

### **Módulo VI - Orientações para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade**

### **Módulo VII - Procedimentos: Exemplos e aplicações**

### **Módulo VIII - Como Motivar para a Qualidade**

### **Módulo IX - A Formação Contínua Como Mais-Valia**

### **Módulo X - Certificação: Preparação e Processo**

## **MÓDULO C- A Norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade**

## **Módulo I – Conhecer os Princípios Gerais de Orientação das Normas ISO 9000**

- A família de Normas ISO 9000, campos de aplicação, estrutura e utilidade prática;
- ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário;
- ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- ISO 9004 – Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria de desempenho;
- ISO 19011, Linhas de Orientação para Auditorias a Sistemas de Gestão da Qualidade e/ou de Gestão Ambiental.
- Os Princípios de Gestão da Qualidade;
- Resultados da sua aplicação nas organizações: vantagens e potenciais constrangimentos.

## **Módulo II – Compreender os Requisitos da Norma ISO 9001:2015**

- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Responsabilidade da Gestão;
- Gestão de Recursos;
- Realização do Produto;
- Medição, Análise e Melhoria.

## **Módulo III – Compatibilizar as Características dos Negócios e Estratégias da sua Organização com os Requisitos da Norma ISO 9001:2015**

- A responsabilidade da gestão de topo: política, objetivos e âmbito de aplicação;
- A identificação, descrição e monitorização dos Processos;
- A gestão do sistema documental;
- Os recursos e as competências requeridas;
- A gestão da eficácia da formação;
- A orientação para o cliente, desde as suas expectativas iniciais até à avaliação da satisfação;
- As auditorias internas e externas;
- Da análise dos dados à decisão e implementação das ações de melhoria/ações corretivas.

## **Módulo IV – Pilotar o Processo de Implementação e Certificação do SGQ**

- Efetuar o planeamento das ações-chave necessárias à implementação do SGQ;
- Conhecer o processo de certificação;
- Preparar a organização para os ciclos de manutenção/renovação do SGQ.

### 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.