

Gestão e Mapeamento de Processos

Objetivos Gerais

Este Curso visa dotar os participantes dos conhecimentos, competências e ferramentas necessárias a uma eficaz gestão de processos, documentação de procedimentos e uma análise da cadeia de valor para identificação das atividades que possam acrescentar valor, por um lado e das que possam ser eliminadas.

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;
- Perceber a interligação e a importância de cada um dos processos no conjunto da organização;
- Criação de Fluxograma de processos;
- Análise de Indicadores de Processos.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades ao nível da gestão operacional – áreas BackOffice, áreas de suporte ao negócio.

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

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Princípios para uma Moderna Gestão de Projetos

- Face às necessidades de negócio;
- Face às necessidades regulamentares e de supervisão.

Módulo II – Responsabilidades na Gestão de Processos

- Das áreas operacionais;
- Das áreas de controlo;
- O princípio da melhoria continua.

Módulo III – Fluxogramas na modelagem de processo,

Modulo IV - Medição de desempenho do processo

- Análise de Indicadores possíveis nas áreas:
 - Das áreas operacionais;
 - Das áreas de controlo.

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.