

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 do curso os formandos ficarão aptos:

- 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.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

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.