

Técnicas e Práticas de Gestão de Reengenharia de Processos

Objetivos Gerais

Este curso tem como objectivo dotar os participantes de competências para o adequado desenvolvimento e implementação de práticas operacionais de gestão e reengenharia de processos.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Identificar, descrever e representar processos;
- Técnicas práticas para mapear processos;
- Identificar objetivos e indicadores para os processos;
- Desenvolver uma estratégia de reengenharia de processos.

Destinatários

Todos os profissionais que necessitem desenvolver competências de análise e organização de processos em ambiente organizacional, no âmbito da sua melhoria contínua ou da sua reengenharia.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

Módulo I – Conceitos, Princípios e Técnicas de Gestão de Processos

- Gestão tradicional e gestão por processos;
- Conceito de processo e de gestão de processos;
- Integração da gestão de processos nos Sistemas de Gestão da Qualidade;
- Caracterização de um processo;
- Princípios e objetivos da gestão por processos;
- Planeamento estratégico e associação de processos críticos;
- Hierarquia de processos e determinação dos processos chave da organização;

Módulo II – Mapeamento, Integração e Organização de Processos

- Caracterização da estrutura organizacional (*Shared Services vs Business Services*);
- Processos típicos em estruturas semelhantes;
- Classificação das tarefas;
- Objetivos e métricas de desempenho;
- Critérios de eficiência e eficácia;
- O planeamento e a avaliação dos resultados estratégicos e operacionais dos processos, na ótica do seu valor acrescentado;
- Integração interna de processos;
- BPMS – Business Process Management Suites;

Módulo III – Reengenharia de Processos

- Analisar oportunidades de melhoria a partir dos clientes dos processos;
- Construir os possíveis cenários;
- Definir as prioridades dos processos a redesenhar;
- Discriminação e classificação dos impactos;
- Selecção da alternativa ótima e a avaliação do impacto;
- Mudanças organizativas associadas ao redesenho dos processos;
- Determinação e “venda” da situação objetiva;
- A implantação do processo;
- Fatores de êxito e aspetos críticos dos projectos de reengenharia de processos;
- Ferramentas de melhoria;

Módulo IV – Auditoria de Processos e Melhoria Contínua

- Definir os critérios de auditoria de cada processo;
- Desenvolver a matriz de auditoria;
- Integrar os diferentes interlocutores no processo de validação;
- Desenvolver a matriz de indicadores *Lead & Lag* do processo de auditoria;

- Construir o plano de auditoria;
- Definir a documentação (física e digital) a solicitar internamente;
- Princípios éticos a respeitar;
- Desenvolver o relatório de auditoria;
- Conclusões e recomendações;
- Processos de acompanhamento e de melhoria contínua;