



Curso: 02.09.04 – RP

Reengenharia de Processos

Máximo de Participantes: 09/12

Horas de Formação: 24/30

Data:

Horário:

Formador: João Carlos Martins Leitão Marques

CURRÍCULO SUCINTO DO FORMADOR:

Formação académica:

- Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Estudos da Paz e da Guerra nas Novas Relações Internacionais pela Universidade Autónoma de Lisboa (UAL).
- Licenciatura em Informática de Gestão pela Universidade Moderna de Lisboa (UML).

Certificações:

- Project Management Professional (PMP) (PMP n.º 2004420) pelo Project Management Institute (PMI) em 11JAN17 e válido até 11JAN29 (membro nº 4424218).
- Scrum Master Certified (SMC) (Certificate ID 1022964) pelo SCRUMstudy em 08ABR24 e válido até 08ABR27.
- Scrum Fundamentals Certified (SFC) (Certificate ID 1025440) pelo SCRUMstudy em 09ABR24 e válido *ad eternum*.

Experiência profissional:

- Coordenador do Gabinete de Gestão de Projectos (*Project Management Office* (PMO)) da Empresa de Gestão Partilhada de Recursos na Administração Pública, EPE (GeRAP). Esta actividade, de coordenação dos Directores de Programas/Gestores de Projectos, visa a normalização de procedimentos e a disponibilização da informação de acompanhamento e controlo dos programas/projectos para o Conselho de Administração. Foi o responsável pela criação do referido gabinete e do respectivo desenho e implementação do processo de Acompanhamento e Controlo de projectos na empresa.
- Militar da Força Aérea Portuguesa com o posto de Major, tendo sido na sua carreira responsável na área da manutenção de material electrotécnico de aeronaves, formador na área da electrotecnia e gestor da formação responsável pelo programa de Formação de Apoio à Gestão e Modernização Administrativa da FAP.
- Formador/Consultor Sénior (CAP nº EDF 5349/98 DCR, E-FOR 188/2020) nas áreas de conhecimento Gestão de Projectos (PMBOK), Gestão Ágil de Projectos (Scrum), Gestão por Objectivos, Gestão da Mudança (numa perspectiva estruturada), Empreendedorismo, Inovação e Criatividade no Desenvolvimento de Produtos/Serviços, CANVAS (Modelos de Negócio / Gestão de Projectos), Análise de Negócios (Business Analysis (BA)), Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management (BPM)), Modelo e Notação de Processos de Negócio (BPMN), Elaboração de Planos de Negócio e Elaboração de Planos de Continuidade de Negócios (PCN/BCM).
- Como docente Universitário (Professor Assistente Convocado), exerceu docência durante nove anos lectivos nas áreas científicas da Informática e Gestão, na Universidade Moderna de Lisboa.

APRESENTAÇÃO:

Este curso tem como objectivo dotar os participantes das competências e dos conhecimentos necessários para que percebam a importância da Reengenharia de Processos e assim a apliquem eficazmente.

OBJECTIVOS:

No final deste curso os participantes saberão:

- Conhecer os conceitos e princípios básicos da reengenharia de processos.
- Preparar, projectar, implementar a Mudança, avançando os seus resultados e impactos.
- Dirigir eficazmente uma operação de redesenho integrando todos os departamentos afectados.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução/Conceitos Gerais.
- Reengenharia de Processos: Conceitos, Princípios e Técnicas.
- Metodologia de Melhoria de Redesenho de Processos.
- Planeamento e Implementação da Mudança.
- Mapeamento/Modelação de Processos.
- Notação de Processos.
- Revisão/Reflexão.

DOCUMENTAÇÃO DE APOIO:

- Manual de enquadramento do formando.
- Colectânea de slides do formador.
- Documentos de trabalho.
- Enunciados com exercícios.

DESTINATÁRIOS:

- Empresários.
- Dirigentes.
- Quadros Superiores.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (em detalhe):

Introdução/Conceitos Gerais:

- O Que É Um Processo?
- Então Pode-se Dizer Que Um Processo ...
- Gestão por Processos:
 - A Evolução;
 - As Iniciativas;
 - Evolução das Metodologias;
 - Motivação;
 - Factores Críticos de Sucesso.
- Como Implementar a Gestão por Processos?
- Processo de Implementação da Gestão por Processos.
- Gestão De Processos vs Gestão Por Processos.
- Estruturas - “Visão Departamental” vs “Visão por Processos”.
- A Organização e a Influência nos Processos - “Síndrome de Iceberg”.

Reengenharia de Processos: Conceitos, Princípios e Técnicas:

- Reengenharia: Organizacional, de Processos e de Tarefas.
- Conceito de Reengenharia de Processos.
- Princípios de Reengenharia de Processos.
- Requisitos Básicos Para a Implementação.
- Objectivos da Reengenharia de Processos.
- Fases e Componentes:
 - Processos.
 - Projecto.
- Reengenharia de Processos vs Qualidade (ISO 9001).
- Planeamento Estratégico.
- Modelo de Sistematização Top-Down da Formulação da Estratégia.
- Modelo de Gestão Estratégica Tradicional.
- Estratégias, Processos e Pessoas – Como Alinhá-las?
- Diferenças entre Reengenharia de Processos e a Gestão de Processos?
- Benefícios da Reengenharia Organizacional.

Metodologia de Melhoria de Redesenho de Processos:

- Elementos Processuais de Cada Tipo de Negócio.
- Processos Típicos de Cada Negócio.
- Princípios da Análise da Cadeia de Valor (Porter).
- A Determinação dos Processos Chave da Organização.
- Visão Estratégica Para Um Negócio.
- Análise PESTEL (Pt → “PESTAL”)
- Princípios da Análise SWOT.
- Modelos Visuais.
- O Nosso Cérebro nos Modelos Visuais.
- O Cérebro, o Modelo de Negócio e o Quadro CANVAS.
- Modelo de Gestão de Projectos (CANVAS) – Lógica na Construção.
- O Que é o Quadro do Modelo de Negócio (CANVAS)?
- Construção do Modelo.
- O Quadro do Modelo de Negócios (CANVAS).
- As Quatro Etapas de Construção.
- Para Que se Usa o Quadro (Exemplos).
- Questões Fundamentais (Centradas em Si Com Vista à Proposta de Valor).
- Factores Que Determinam a Competitividade de um Processo.
- Definir as Prioridades dos Processos a Redesenhar.
- Classificação e Priorização das Tarefas – Matriz de Eisenhower.
- Aplicação dos Princípios de Eficiência.

Planeamento e Implementação da Mudança:

- Construir os Possíveis Cenários:
 - Esquema Bloco.
 - Processo Simples.
 - Processo Completo.
 - Fases.
 - Questões de Enquadramento.
 - Características.
- Discriminação e Classificação dos Impactos.
- Selecção da Alternativa Óptima e Avaliação do Impacto.
- Mudanças Organizativas ou Redesenho Radical dos Processos?
- Determinação e “Venda” da Situação Objectiva.
- A Implantação do Processo - Abordagem Geral.
- A Implantação do Processo - Esquema Bloco.
- O Que São Factores Críticos de Sucesso?

- Razões de Insucesso da Reengenharia de Processos de Negócio.
- Factores Críticos de Sucesso (num Contexto de BPR/BPM).
- Novos Requisitos e Novas Competências.

Mapeamento/Modelação de Processos:

- Mapeamento vs Modelação de Processos.
- Mapeamento/Modelação de Processos – Enquadramento.
- Mapeamento de Processos “As Is” – Árvore de Processos.
- Guia Para a Análise do Processo (As Is → To Be).
- Mapeamento de Processos:
 - Análise do Cenário Actual (As Is).
 - Agendar Para Desenhar o Fluxograma
 - O “5W1H” como Apoio na Entrevista.
- *Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers* (SIPOC).
- Mapear o Processo em Equipa.
- Elaborar a Notação do Processo (Editor “Bizagi”).
- Do Macro Processo ao Subprocesso.
- Mapeamento “As Is” – Dentro dum Processo.
- Solução do Problema (“As Is” → “To Be”).
- Mapeamento de Processos “To Be”.

Notação de Processos:

- Business Process Model and Notation (BPMN) – O Que É?
- Proposta de Sequência de Aplicação de Ferramentas.
- BPMN:
 - Componentes Principais.
 - Visão por Processos.
 - Definições Importantes.
 - Simbologia – Principais Objectos: Eventos Gerais; Eventos Específicos; Actividades; Subprocesso; Gateways; Indicativos de fluxo; Artefactos, Objectos de Dados.
- Erros Mais Comuns no Mapeamento/Modelação/Notação de Processos.

Revisão/Reflexão:

Pontos-Chave para Reter.