



Curso: 02.09.02 – GPN/BPM

Gestão de Processos de Negócio / *Business Process Management*

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 n.º 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 n.º 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 Convidado), 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 necessárias para que possam aplicar nas suas Organizações, o Mapeamento/Modelação de processos de forma a analisar e melhorar o funcionamento das mesmas, contribuindo assim para uma gestão cada vez mais eficaz.

OBJECTIVOS:

No final deste curso os participantes saberão:

- Identificar oportunidades de melhorar a Gestão de Processos.
- Gerir condicionamentos de forma a fomentar a produtividade e *workflows*.
- Determinar a possibilidade de passar para *outsourcing* operações de valor não acrescentado.
- Reduzir e/ou eliminar excesso de stocks através da Gestão de Processos.
- Adoptar planeamentos mais realistas e efectivos na Gestão de Processos.
- Identificar a importância de cada Processo no global da gestão da Organização.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução/Conceitos Gerais.
- Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão.
- Factores a Ter Especial Atenção.
- Utilizar Ferramentas de Gestão de Projectos para Melhorar Processos.
- Levantamento dos Processos de Negócio.
- Levantamento de Requisitos.
- Mapeamento/Modelação de Processos.
- Notação de Processos.
- A Importância dos Procedimentos Standard (SOPs).
- Impedimentos, Barreiras Culturais e Organizacionais.
- 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”.

Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão:

- O Que São Factores Críticos de Sucesso?
- Factores Críticos de Sucesso.
- A Gestão de Processos na Competitividade, Resultados, Meios e Fins.
- A Metodologia ao Nível dos Processos.
- Os Processos na Excelência na Gestão.
- Implementação e Gestão Estruturada.

Factores a Ter Especial Atenção:

- A Importância do Processo.
- O Que É e Qual o Objectivo do *Business Process Management*?
- Uma Gestão de Processos com BPM Possibilitará ...
- Tecnologia Para Apoiar as Transformações Organizacionais.
- Classificação de Processos de Negócio - Nível Organizacional.
- Classificação de Processos de Negócio - Nível Operacional.
- Elementos Processuais de Cada Tipo de Negócio.
- Processos Típicos de Cada Negócio.
- Acompanhamento de Resultados:
 - Monitorização de Processos (Acompanhamento & Controlo).
 - Estratégias, Processos e Pessoas - Como Alinhá-las?
 - Processos - Métricas de Desempenho.
 - Como Actuar em Caso de Desvios no Processo.
 - Medir e Controlar a Performance - Indicadores de Desempenho.
 - Dez Passos Para Implementar KPI's.
- Processos - Criando Prioridades.
- Classificação e Priorização das Tarefas - Matriz de Eisenhower.
- Processos - Métricas de Desempenho.
- BPM:
 - Benefícios;
 - Implementação - O que Ter em Conta?
 - Processo de Implementação.
 - Vantagens;
 - Quais os Desafios a Vencer na Adopção?
- O BPM e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).
- Os *Key Stakeholders*.

Utilizar Ferramentas de Gestão de Projectos para Melhorar Processos:

- Da Ideia/Necessidade ao Projecto.
- O Que São Projectos? Qual a Razão da Gestão de Projectos?
- Porque Falham os Projectos?
- Factores Críticos de Sucesso.
- A Eficácia do Líder/Gestor/Chefe de Projecto.
- Project Management Body of Knowledge (PMBOK).
- Interações entre Processos (In/Out).
- O Ciclo de Vida e Diferentes Fases do Projecto.
- Fases do Ciclo de Vida de um Projecto – Cronograma de Actividades de Gestão.
- O Ciclo Dinâmico da Gestão de Projectos.
- Ciclo de Vida da Gestão do Projecto.
- Desdobramento do Modelo de Negócio para a Gestão de Projectos.
- Identificação e Análise dos *Stakeholders* – Mapa de Registo e Avaliação.
- Análise dos *Stakeholders* – Matriz de Poder/Influência e Interesse.
- Matriz de Nível de Comprometimento/Actuação.
- Gestão da Comunicação:
 - Objectivos e Consequências;
 - Alvos a Atingir;
 - Comunicar Como (Plano de Comunicação)?
- Gestão dos Riscos:
 - Enquadramento Inicial;
 - Estratégias Para Riscos Negativos;
 - Plano de Gestão do Risco - 5 Níveis Classificativos.

Levantamento de Processos de Negócio:

- Métodos de Captura de Benefícios – O Realmente Cria Valor?
- Visão Estratégica Para Um Negócio.
- Análise PESTEL (Pt → “PESTAL”).
- Princípios da Análise SWOT.

- Modelos Visuais.
- Princípios do Business Model Canvas:
 - O Nosso Cérebro nos Modelos Visuais.
 - O Cérebro, o Modelo de Negócio e a Ferramenta Canvas.
 - Ferramenta 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.
 - Questões Fundamentais (Centradas em Si Com Vista à Proposta de Valor).
 - Modelo de Negócios Canvas – Exemplo.
- Princípios da Análise da Cadeia de Valor (Porter).
- A Avaliação de Desempenho Tradicional.
- *Balanced Scorecard* (BSC):
 - Modelo de Sistematização *Top-Down* da Formulação da Estratégia.
 - As Dificuldades na Execução da Estratégia.
 - Falta um Processo para Gerir a Estratégia. Como Solucionar?
 - Solução → Transformar a Estratégia em Processo Contínuo.
 - As Perspectivas do BSC: Quadro-geral; Agregação.
 - Mapa Estratégico.
 - Painel de Desempenho/Mapa Estratégico.

Levantamento de Requisitos (negócio):

- Requisitos: Enquadramento; Processo.
- Tipos de Requisitos.
- Classificação de Requisitos.
- Levantamento de Requisitos.
- Análise de Requisitos – Técnicas.
- Documentação de Requisitos - Exemplo de Template.
- Priorização de Requisitos → segundo o Business Analysis Body of Knowledge (BABOK).
- Priorização de Requisitos – Técnica MoSCoW.
- Matriz de Rastreabilidade de Requisitos.

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.
- 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.

A Importância dos Procedimentos Standard:

- Terminologias Comuns.
- Tecnologias de Suporte.
- *Business Process Management Common Book of Knowledge* (BPM CBOK).

Impedimentos, Barreiras e Culturais Organizacionais:

- Organização e Estruturas Deficientes.
- (Ausência de) Maturidade Organizacional com Foco nos Processos.
- Impedimentos, Barreiras Culturais e Organizacionais.
- BPM Office.
- BPM Office - Centro de Excelência.

Revisão/Reflexão.

Tlm: +351 933564622
 Email: jcmlm@outlook.pt
 Skype: jcmlm@hotmail.com | JOAO1960
 Site: <https://jcmlm9.wixsite.com/joaomarques>