



Curso: 02.09.04 – EPP

Elaboração de Processos & Procedimentos

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 necessárias para que possam criar nas suas Organizações, o Mapeamento dos Processos, a respectiva Notação e a elaboração dos respectivos Procedimentos relativos ao trabalho identificado no mapeamento, contribuindo assim para uma gestão mais eficaz e eficiente.

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.
- Adoptar planeamentos mais realistas e efectivos na Gestão de Processos.
- Identificar a importância de cada Processo no global da gestão da Organização.
- Preparar, projectar, implementar a Mudança, avançando os seus resultados e impactos.
- Estratificar Procedimentos.
- Elaborar Manuais de Procedimentos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução/Conceitos Gerais.
- Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão & Procedimentos.
- Levantamento dos Processos de Negócio.
- Mapeamento/Modelação de Processos.
- Notação de Processos.
- Elaboração de Procedimentos.
- 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”.
- O Que são Procedimentos.

Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão & Procedimentos:

- O Que São Factores Críticos de Sucesso na Gestão por Processos?
- 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.
- Elementos Processuais de Cada Tipo de Negócio.
- Processos Típicos de Cada Negócio.
- Monitorização de Processos (Acompanhamento & Controlo).
- Estratégias, Processos e Pessoas – Como Alinhá-las?
- Processos - Métricas de Desempenho.
- Medir e Controlar a Performance - Indicadores de Desempenho.
- Medir e Controlar a Performance - Tipos de Indicadores de Desempenho.
- Medir e Controlar a Performance - Criação de Indicadores.
- Dez Passos Para Implementar KPI's.
- Dez Passos Para Implementar KPI's.
- Processos - Criando Prioridades.
- Classificação e Priorização das Tarefas – Matriz de Eisenhower.
- BPM: Benefícios & Vantagens.
- Implementação da Gestão por Processos nas Organizações.

Levantamento dos 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.
- Princípios do Business Model CANVAS.
- Princípios da Análise da Cadeia de Valor (Porter).
- Princípios de Balanced Scorecard (BSC).

Mapeamento/Modelação de Processos:

- A Importância do Processo.
- O Que É e Qual o Objectivo do *Business Process Management*?
- Uma Gestão de Processos com BPM Possibilitará ...
- 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).
- Mapeamento de Processos – Agendar Para Desenhar o Fluxograma
- Mapeamento de Processos – 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:

- Proposta de Sequência de Aplicação de Ferramentas.
- BPMN:
 - O Que É?
 - Componentes Principais.
 - Visão por Processos.
 - Definições Importantes.
- BPMN 2.0/Simbologia – Principais Objectos:
 - Eventos Gerais.
 - Eventos Específicos.
 - Actividades.
 - Subprocesso.
 - Gateways.
 - Indicativos de fluxo.
 - Artefactos.
- Erros Mais Comuns no Mapeamento/Modelação/Notação de Processos.

Elaboração de Procedimentos:

- Estrutura Documental – Hierarquia da Documentação da Área de Actividade.
- Estrutura-base na Elaboração de Políticas Organizacionais.
- Funções-base das Políticas Organizacionais.
- Procedimentos - Enquadramento.
- Conceitos e Princípios de Organização, Sistemas e Métodos.
- Métodos de Gestão/Administrativos.
- Reengenharia: Organizacional, de Processos e de Tarefas.
- Tipos de Manuais de Gestão/Administrativos.
- Elaboração de Manuais – Governança/Regras – Exemplo FAP.
- Instruções (Procedimentos) de Trabalho.
- Como Escrever Bons Procedimentos.
- Orientações-base Para um Manual de Procedimentos.
- Estrutura-base de um Manual de Procedimentos.
- Fases da Elaboração de um Manual de Procedimentos.
- Processo de Actualização dos Manuais de Procedimentos.
- Avaliação dos Manuais.
- Manuais de Procedimentos - Estudo de Caso.

Revisão/Reflexão:

Pontos-Chave para Reter.