

CURSO

Reengenharia de Processos

**TAILOR
MADE**

1. Objetivos

- ▶ Conhecer os conceitos e princípios básicos da reengenharia de processos;
- ▶ Preparar, projetar, implementar a Mudança, avançando os seus resultados e impactos;
- ▶ Saber dirigir eficazmente uma operação de redesenho integrando todos os departamentos afetados.

2. Conteúdos Programáticos

▶ Módulo I - 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;
 - Fatores 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 – “Síndroma de Iceberg”. 001/2008);
- Planeamento estratégico.

▶ Módulo II - 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.
- Objetivos da Reengenharia de Processos.
- Fases e Componentes:
 - Processos.
 - Projeto.
- 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.

► **MÓDULO III - 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 Nossa Cérebro nos Modelos Visuais.
- O Cérebro, o Modelo de Negócio e o Quadro CANVAS.
- Modelo de Gestão de Projetos (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).
- Fatores 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.

► **MÓDULO IV - 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.
- Seleção da Alternativa Ótima e Avaliação do Impacto.
- Mudanças Organizativas ou Redesenho Radical dos Processos?
- Determinação e “Venda” da Situação Objetiva.
- A Implantação do Processo – Abordagem Geral.
- A Implantação do Processo – Esquema Bloco.
- O Que São Fatores Críticos de Sucesso?
- Razões de Insucesso da Reengenharia de Processos de Negócio.
- Fatores Críticos de Sucesso (num Contexto de BPR/BPM).
- Novos Requisitos e Novas Competências.

► **MÓDULO V - 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”.

► **Módulo VI - Notação de Processos (abordagem geral)**

- Business Process Model and Notation (BPMN) – O Que É?
- Proposta de Sequência de Aplicação de Ferramentas.
- BPMN:

- Componentes Principais.
- Visão por Processos.
- Definições Importantes.
- Componentes Principais: Simbologia (Swimlanes Pool & Lane; Eventos Gerais; Eventos Específicos; Atividades/Tarefas; Subprocesso; Gateways; Indicativos de fluxo; Artefactos, Objetos de Dados).
- Erros Mais Comuns no Mapeamento/Modelação/Notação de Processos.

3. Destinatários

Esta ação de formação destina-se a Dirigentes, Técnicos Superiores e Gestores que estejam em equipas na gestão de processos ao nível de Planeamento, Recursos Humanos, Qualidade e Segurança.

4. Horário e Duração

Possibilidade de horário **laboral**.

Duração de **21 horas**.

COMPANHIA PRÓPRIA



CONTACTOS

TEL: +351 218 967 200

info@companhiapropria.pt
www.companhiapropria.pt

