

PLANO DE CURSO

PORTUGAL | ANGOLA | MOÇAMBIQUE | CABO VERDE | SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE | BRASIL



Formação para Profissionais

+ 2.000 Cursos Disponíveis

A Melhor e Maior Oferta de Formação em Portugal

- + 1.300 Cursos na Área de Gestão
- + 800 Cursos na Área de TI's
- + 100 Cursos na Área de Design Gráfico, Multimédia & AutoCad
- + 70 Cursos na Área de Gestão de Projectos
- + 50 Cursos na Área de Microinformática
- + 20 Cursos na Área de English for Business

GQL002 Gestão por Processos e ISO 9001 - Orientar a Empresa para os Clientes

OBJECTIVO GERAL

Este curso tem como objectivo dotar os participantes das competências e conhecimentos necessários a compreenderem a importância da Gestão por Processos.

OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final deste curso os participantes saberão:

- Reconhecer os conceitos e princípios básicos da abordagem por processos;
- Descrever detalhadamente a abordagem por processos e o seu envolvimento com a norma ISO 9001, para efeitos de melhoria;
- Estabelecer o fluxo dos procedimentos para os diferentes departamentos da Empresa, identificando as actividades que realizam e detectando as possibilidades de melhoria;
- Adequar os procedimentos às necessidades funcionais da empresa, minimizando os custos mediante a reconcepção baseada na eliminação de todo o trabalho que não lhe acrescenta valor.

DESTINATÁRIOS

Este Curso destina-se a todos os Responsáveis Técnicos de Organização e Métodos, Quadros médios e superiores na área da qualidade e processos, assim como a outros profissionais que considerem pertinente o desenvolvimento das respectivas competências.

PRÉ-REQUISITOS

DURAÇÃO

24 Horas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1 - CONCEITO DE PROCESSO

- Factores que integram um processo
- Noção de processo crítico
- Hierarquia de processos
- Responsabilidades do gestor de processos

2 - A ABORDAGEM DA GESTÃO POR PROCESSOS NA NP EN ISO 9001

- Qualidade dos processos. Porquê?
- Requisitos da NP-EN-ISO 9001
 - A nova versão da ISO 9001
 - Mapa resumo das principais alterações na actual versão ISO 9001
 - Actual estado de desenvolvimento da ISO 9004
 - Diagrama de alinhamento expectável entre os dois referenciais
 - O plano de implementação/transição
- Resumo das regras gerais de implementação
- Implementação/certificação de SGQ. Vantagens e motivações
 - Gestão da Qualidade vs Certificação da Qualidade

3 - IDENTIFICAÇÃO, DESCRIÇÃO E ANÁLISE DE PROCESSOS

- Formas de melhoria dos Processos
- Conceito de acção de valor acrescentado
- Conceito de acção mandatária
- Conceito de acção sem valor

4 - “ARMADILHAS” DOS PROCESSOS

5 - CICLO DE GESTÃO E MELHORIA DE PROCESSOS

6 - PLANO DE GESTÃO DO PROCESSO

- O sistema de gestão: suas ferramentas
- Desenho e implementação do sistema de gestão

7 - COMPREENDER O PROCESSO ACTUAL

- Pontos-chave para a compreensão do processo
- Process Mapping: técnicas para descobrir o fluxo horizontal do processo
- Níveis de análise das actividades ligadas ao processo
- Adequação às necessidades e expectativas do cliente
- Valorização económica dos custos por actividade
- Mediação das variáveis prazo e qualidade do processo

8 - ALGUMAS METODOLOGIAS PARA A SUA ABORDAGEM

- Gestão tradicional Vs Gestão por processos
- Melhoria de Processos Vs Processos de Melhoria

9 - A CADEIA DE VALORES DA ORGANIZAÇÃO

10 - IDENTIFICAÇÃO DAS ACTIVIDADES DE VALOR

- Princípios da eficiência dos processos
- Técnicas de mapeamento dos processos

11 - CONTROLE DE PROCESSOS

- Definição de indicadores de desempenho
- Medição dos indicadores de desempenho

| Curso

Queiram considerar a(s) seguinte(s) participação(ões) na Acção de Formação:

Código Curso.....
Data Local Laboral Pós-Laboral

| Empresa

Nome da Empresa
Morada
..... Código Postal
Telefone Fax Email

Responsável de Formação:

Nome Email

Responsável pela inscrição (se diferente):

Nome Email

| Participantes

Nome Participante 1.....
Função
Telefone Fax Email

Nome Participante 2
Função
Telefone Fax Email

Nome Participante 3
Função
Telefone Fax Email

| Pagamento

A importância de€ é liquidada à ordem da Vantagem+, Consultores de Formação Lda, por:

Cheque Transferência Bancária

Dados Bancários:

Banco Caixa Geral De Depósitos - NIB: 0035 0100 00021699431 40

Banco Santander Totta - NIB: 0018 0000 05535228001 36

Carimbo da Empresa

Assinatura

Data da Inscrição _____

A Vantagem+ garante a confidencialidade dos dados pessoais contidos nesta ficha

Autorizo o Sistema de Acreditação DGERT a utilizar os meus dados pessoais relativos a identificação, endereço e contactos para efeitos de uma eventual auscultação sob a forma de inquérito, no âmbito dos procedimentos do Assinatura Carimbo da Empresa Acompanhamento.