

## 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.