

PROGRAMA ORIENTAÇÃO PARA PROCESSOS



Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt



Modalidade da Formação:

Comportamental.

Metodologia da Formação:

- Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – O nosso modelo step by step

Metodologia de Avaliação :

- Avaliação da reacção da satisfação dos destinatários.
- Acompanhamento dos resultados.
- Avaliação do impacto da formação.

Local, Data, Horário e Duração:

- Lisboa / Luanda.
- 5 dias - 20 horas

Recursos Pedagógicos:

- É fornecido aos participantes o Manual de Formando.

Formador(a):

- Dra. Sónia Karitsis
Formadora
certificada

Módulo 2 – Organizar-se em torno de processos e não de funções;

Módulo 3 – Sistemática de identificação e classificação de processos;

Módulo 4 - Aprender a trabalhar por processos: definir as variáveis, documentação e técnicas de representação de processos e procedimentos;

Módulo 5 - Sistema de gestão: desdobramento dos objectivos, definição dos indicadores de gestão do processo, elaboração de quadro de indicadores;

Módulo 6 - Identificar e pôr em funcionamento as acções de melhoria;

Módulo 7 - Identificar as oportunidades de melhoria;

Módulo 8 - Analisar os fluxos de trabalho;

Módulo 9 - Elaboração de planos de acção;

Módulo 10 - Estabelecer processos futuros e fixar condições de implementação;

Objectivos:

No final da formação o formando deverá ser capaz de:

- Dominar os fundamentos do sistema de gestão por processos;
- Conhecer as ferramentas e metodologia para organizar-se em torno de processos do ponto de vista operacional e de gestão;
- Aprender a realizar um diagnóstico sobre a implementação e bom funcionamento de um sistema de gestão por processos;
- Dotar-se de ferramentas que permitam manter e desenvolver um processo de melhoria contínua no seu serviço;