

Gestão de Processos e Implementação de Indicadores

Objetivos Gerais

Este curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos específicos relativamente à gestão por processos e implementação de indicadores.

Objetivos Específicos

No final deste curso os formandos ficaram aptos a:

- Gerir os processos;
- Identificar os objetivos e indicadores de medida para os mesmos;
- Demonstrar a capacidade de análise dos resultados.

Destinatários

Este curso destina-se a Dirigentes, Técnicos Superiores e Assistentes Técnicos.

Carga Horária

21 Horas

Conteúdos

Módulo I - Processos e Contexto Organizacional

Módulo II - Gestão de Tarefas ou Gestão de Processos

Módulo III - Os Processos na Cadeia de Valor

Módulo IV - A Implementação da Abordagem por Processos

Módulo V - Planeamento de Objetivos

Módulo VI - O CBA (Custeio baseado em Atividades) nos processos

Módulo VII - Estudo de Casos

Módulo VIII - Estabelecer objetivos e indicadores

Módulo IX - O que deve incluir a definição de um indicador

Módulo X - Métodos de medição

Módulo XI - Plano de monitorização e medição

Módulo XII - O resultado das medições

Módulo XIII - Análise dos resultados