



training academy

> FORMAÇÃO IN-HOUSE

Logística

Compras

Operações

## Gestão de Processos

---

Workshops/Cursos Intra-Empresas estruturados e construídos à medida, realizados nas instalações da empresa, nos horários que forem mais convenientes.

# > Gestão de Processos

## SINOPSE

O sucesso de uma organização e a excelência do seu desempenho requer que todas as atividades desenvolvidas na organização estejam interrelacionadas numa visão por processos.

## OBJECTIVOS

- > Identificar e Desenvolver Processos para o Sucesso
- > Construção de um KIT de ferramentas de gestão através da Gestão por Processos e Quadro de KPI's (Dashboard de Gestão)

## METODOLOGIA

- > Workshop teórico/prático
- > Discussão de casos de estudo

## PROPOSTA DE TEMPO DE ACÇÃO

> 7 horas

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1. O DESEMPEÑO OPERACIONAL ALINHADO COM A ESTRATEGIA DA EMPRESA

- Criação de Valor para os Stakeholders do Processo
- Visão Global – Mapas de Criação de Valor
- O BSC como Processo Global – a Gestão por Processos
- Objetivos Alinhados a partir do SGI - Sistema de Gestão de Informação
- Maturidade de Processos e Diagnóstico de Necessidades

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS, CONT.

- Fatores Críticos de Sucesso
- Dashboards – Ferramenta de Gestão Estratégica – Tática – Operacional

### 2. A GESTÃO, FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO E OS INDICADORES CHAVE DE DESEMPEÑHO

- Os fatores Críticos de Sucesso
- A Construção de Indicadores Chave de Desempenho
- A Relação dos KPI's com o Sistema de Gestão da Informação – SGI
- Análise e Construção de Casos – Exemplos de Atividades Desportivas

### 3. INDICADORES – KPI'S

- Tipos de Indicadores
- Características e finalidades
- Construção de Indicadores
- O processo de gestão apoiado em evidências – importância dos indicadores adequados
- O processo de definição, criação e implementação de KPI's – Um projeto para o Sucesso
- Gestão com Dashboards
- Gestão de Projeto a filosofia adequada para a implementação
- Ferramentas Lean na Gestão da Melhoria Contínua e o Ciclo PDCA
- Análise e Construção de Casos – Exemplos de Atividades Desportivas

### 4. PROCESSOS DE MELHORIA

- |                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| • FCS            | • 5Ss                           |
| • SIPOC          | • Análise ABC - Regra de Pareto |
| • VSM            | • PEST                          |
| • 5WHY           | • SWOT                          |
| • DMAIC          | • Vantagem competitiva          |
| • PDCA           | • BSC - CONTRIBUTOS             |
| • Causa Problema | • 5Ms                           |



## FORMADOR: JOSÉ FRAGOSO HENRIQUES

Profissional com mais de 30 anos de experiência, nacional e internacional, no sector da Gestão, Logística e Transportes. Foi director de operações / serviços e consultor em várias empresas da área de Logística, Transportes, Consultoria de Gestão.

Formador e Consultor em Portugal e em Países Lusófonos (Angola, Moçambique) em Gestão de Operações; Gestão Logística; Procurement; Gestão Estratégica para diversas entidades.

Enquanto Gestor destaca-se o exercício de cargos de Director de Operações e Director Geral em operadores logísticos nomeadamente no grupo Ibertrans; Barraqueiro e na Fiege Ibéria.

Enquanto formador e consultor desenvolveu intensa actividade com multinacionais e empresas relevantes na economia de Angola e Moçambique, nomeadamente Sonils, S.A; Sonangol Produção; Porto do Lobito; Porto de Cabinda; Ministério da Economia de Moçambique; Ministério da Tecnologia e Ciência de Moçambique entre outras empresas e entidades.

Enquanto formador e consultor em Portugal desenvolveu intensa actividade, entre outras, junto de empresas como G3P Consulting; Universidade EDP; Logistel; G3P; Vantagem Mais; Instituto Profissional de Transportes – IPTRANS; APDL; Magallen; Quaternaire; Grupo Rumos.

Presentemente a sua actividade enquanto consultor concentra-se na Freeboard – Consultoria e Formação e WestKey Business Consulting.



## > FORMAÇÃO IN-HOUSE

**flow ...**

Ao acreditar na atualização profissional como forma das pessoas e das empresas evoluírem mais rapidamente, a Flow Training Academy aposta em workshops sólidos, muito práticos e flexíveis.

Desenhados a pensar nas necessidades de formação dos profissionais de supply chain e nas solicitações das empresas, os nossos workshops visam dotar os profissionais de mais conhecimento, que lhes permita de forma competitiva e diferenciadora, vencer os novos desafios.

**ASSEGURAR** que os nossos clientes possam:

- > Melhorar o desempenho das operações do próprio negócio pela via da inovação;
- > Garantir que os produtos e serviços prestados pelos parceiros da Cadeia de Abastecimento são sustentáveis;
- > Trabalhar colaborativamente com os seus parceiros para aumentar a eficiência e a competitividade.



**SAIBA MAIS EM:**

[www.supplychainmagazine.pt/flow/](http://www.supplychainmagazine.pt/flow/)

flow@supplychainmagazine.pt

**Logística**

**Compras**

**Operações**