

## Ciclo de Oficinas de Trabalho

### LOCAL

Instalações APQ/DRN

### HORÁRIO

O horário das oficinas de trabalho será das 14h às 18h.

### DESTINATÁRIOS

Pretende-se que este ciclo de oficinas de trabalho seja bastante eficaz na transmissão de uma nova perspectiva organizacional, pelo que será apenas dirigido a responsáveis pela área da qualidade.

### MOTIVAÇÃO

Os responsáveis da Qualidade confrontam-se com três dificuldades principais:

- não conseguirem o envolvimento necessário da Administração/Direção Geral/Gerência
- não conseguirem a colaboração pretendida dos restantes diretores
- não disporem de métodos e técnicas eficazes que ajudem a resolver efetivamente questões como:
  - alinhamento estratégico da organização (objetivos, processos, projetos, funções, ...)
  - integração dos vários sistemas de gestão (incluindo o controlo de gestão e o de remunerações) sem redundâncias de forma a que exista um único sistema de gestão que responda a vários referenciais
  - modelar arquitetura de processos a nível estratégico, operacional e tecnológico
  - responsabilização e motivação com base em objetivos individuais, colaborativos e não partilhados

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No final, com base na metodologia Mlearn, os formandos deverão ser capazes de:

- Clarificar a estratégia de negócio;
- Expressar a estratégia organizacional com base numa arquitetura organizacional
- Desdobrar objetivos e indicadores;
- Definir responsabilidades individuais claras alinhadas com a estratégia
- Adequar o modelo de gestão único na ótica da gestão estratégica por processos

### ABORDAGEM METODOLÓGICA

O método de formação assenta na dinamização de sessões interativas, com reduzidos períodos expositivos, privilegiando os métodos ativo e de estudo de caso. O facto de os participantes serem todos responsáveis pela área da Qualidade proporciona uma mais valia acrescida decorrente da riqueza da troca de experiências e de diferentes pontos de vista.

### MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Durante a ação de formação, o progresso da aprendizagem de cada formando é acompanhado pelos formadores, permitindo regular o apoio individualizado necessário. Assim, o método de avaliação adotado assenta na observação da realização de exercícios de casos práticos reais e na resposta a perguntas durante as sessões. O objetivo da avaliação é assegurar o apoio e acompanhamento necessário à homogeneização do progresso dos trabalhos.

### MÉTODO DE ABORDAGEM

Cada oficina será organizada com base numa exposição breve da metodologia, seguida de discussão de um caso em grupos de trabalho e terminando com uma discussão entre todos, de forma a proporcionar a troca de experiências.

### FORMADOR

**Engº Jorge Coelho**

Presidente do IPBPM – Instituto Português de BPM; Vice-presidente do ABPMP Portugal Chapter (certificação em BPM); Sócio gerente da SisConsult; Prof. Auxiliar Convidado da U. do Minho e da U. Portucalense; Professor em pós-graduações e mestrados na PBS, ISCTE e ISEG; Autor da metodologia Mlearn; Co-autor dos livros “In search of BPM excellence, Meghan-Kiffer Press, USA, 2005” e “Sistemas de Informação Organizacionais”, Silabo, 2005; Subdirector da Pricewaterhouse (1990-1994); Chefe Divisão Regional (Planeamento, organização e informatica) dos CTT (1979-1990); Prof. Adjunto ISEC (1977-1990); Mestrado em Ciências da Computação (UC 1987); Licenciatura em Engenharia Mecânica (FEUP 1977).



## Ciclo de Oficinas de Trabalho

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Os conteúdos decorrem da Metodologia Mlearn que consiste numa metodologia top-down assente numa abordagem estratégica e sistémica orientada a processos considerados como competências organizacionais.

O ciclo contempla os seguintes conteúdos organizados em **8 oficinas de trabalho**:

#### **Oficina I (11 de Janeiro) + INFO**

**Apresentação da metodologia e seu enquadramento metodológico em relação a:**

- ISO 9000
- EFQM
- BSC
- BPM

#### **Oficina II (25 de Janeiro) + INFO**

**Clarificação da estratégia**

- Análise de stakeholders
- Definição de objetivos e indicadores estratégicos
- Definição de prioridades

#### **Oficina III (1 de Fevereiro) + INFO**

**Modelação estratégica da organização**

- Arquitetura organizacional top down orientada a serviços e a processos como modelo de referência organizacional
- Modelação de processos a nível estratégico
- Decomposição de processos a nível estratégico
- Estabelecimento de protocolos e contratos de service

#### **Oficina IV (22 de Fevereiro) + INFO**

**Desdobramento de objetivos e de indicadores**

- Definição de objetivos e indicadores para processos estratégicos nível 1
- Definição de objetivos e indicadores para processos estratégicos nível 2 e seguintes

#### **Oficina V (8 de Março) + INFO**

**Modelação de processos operacionais**

- Definição do âmbito do processo
- Definição de cenários
- Desenho do processo operacional

#### **Oficina VI (22 de Março) + INFO**

**Atribuição de responsabilidades**

- Funções das chefias com base nos processos a nível estratégico
- Funções dos trabalhadores com base nas tarefas que integram os processos estratégicos
- Definição dos objetivos e indicadores individuais e das unidades orgânicas

#### **Oficina VII (5 de Abril) + INFO**

**Modelo de melhoria contínua**

- Centro de excelência
- Descentralização
- Coordenação dos núcleos

#### **Oficina VIII (19 de Abril) + INFO**

**Discussão final**

- Resumo da abordagem
- Principais conclusões de cada oficina

### **PREÇOS (Por sessão)**

- Sócios APQ: 51 €
- Não Sócios APQ: 60 €

Nota: Valores Isentos de IVA nos termos do nº 10 do artº 9 do CIVA

### **INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES**

**APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade**

Tlf.: 226 153 320 | Envia a [FICHA DE INSCRIÇÃO](#) por e-mail para [drn@apq.pt](mailto:drn@apq.pt) ou por fax para 226153328