

## **Conteúdo Programático**

### **Módulo I – Introdução e conceitos básicos – 8 h/a**

- ✓ Conceitos relacionados à gestão de processos

### **Módulo II – Como gerir e melhorar processos - 8 h/a**

- ✓ Estrutura da gestão de processos
- ✓ Critérios de priorização
- ✓ Critérios para mapeamento e modelagem
- ✓ Os 10 passos para modelar um processo

### **Módulo III – Definir e planejar indicadores estratégicos - 8 h/a**

- ✓ Definir metas SMART
- ✓ Alicerce da análise de processos

### **Módulo IV – Ferramentas para gestão de processos - 6 h/a**

- ✓ 5W2H
- ✓ Ciclo PDCA

### **Trabalho de conclusão e Avaliação**