

1. OBJETIVO

- ✓ Apresentar os conceitos e definições de processos;
- ✓ Preparar o público para condução do processo de mapeamento de processos da organização
- ✓ Fornecer ferramentas para medição e melhoria dos processos da organização

2. DURAÇÃO

- ✓ 8 Horas

3. CONTEÚDO

- ✓ Definições de Processo
- ✓ Definições de Gestão de Processo
- ✓ Porque Implementar Gestão de Processos
- ✓ Benefícios da Gestão por Processos
- ✓ Características das Organizações que atuam por Gestão de Processos
- ✓ Roteiro de Utilização de Gestão de Processos
 - ✓ Objetivos Estratégicos
 - ✓ Processos Críticos
 - ✓ Donos dos Processos
 - ✓ Missão do Processo e Necessidades dos clientes
 - ✓ Mapeamento do Processo
 - ✓ Definição de Indicadores
 - ✓ Monitoramento e Tomada de Ação
- ✓ Exercícios Práticos conduzidos ao longo do conteúdo.

4. A QUEM SE DESTINA

- ✓ Empresários / Gestores e demais envolvidos com a coordenação de processos da organização;
- ✓ Auditores, Consultores e RD (Representante da Direção) e demais envolvimento com os processos e atividades do Sistema de Gestão da Qualidade ;

5. PRÉ-REQUISITOS

- ✓ Não há pré requisito.

6. FORMA DE APLICAÇÃO

- ✓ In Company - Mínimo 20 participantes
- ✓ Treinamento Abertos - Conforme disponibilização de agenda

7. INVESTIMENTO

- ✓ In Company - Conforme Proposta técnica / comercial
- ✓ Treinamento Aberto - R\$ 295,00 (por participante)

8. INSCRIÇÕES PARA TREINAMENTOS ABERTOS

- ✓ Efetuar o download da ficha de inscrição e enviar devidamente preenchida para o email treinamentos@direttogestao.com.br;
- ✓ Após a análise da ficha de inscrição deverá ser encaminhando um email de confirmação de inscrição ao participante;
- ✓ O boleto bancário serão emitidos em até 15 dias da data de realização do treinamento.

- ✓ A nota fiscal será entregue no dia do evento ou encaminhada (quando solicitado) por email;
- ✓ O vencimento do boleto bancário será de 10 dias antes da realização do treinamento e será enviado por email (quando solicitado) ou comunicação DDA;
- ✓ Os dados utilizados para emissão e envio da Nota fiscal, boleto bancários e demais documentos necessários serão os constantes da ficha de inscrição.

9. DESISTÊNCIA E OU SUBSTITUIÇÃO DE PARTICIPANTES EM TREINAMENTO ABERTO

Os participantes poderão solicitar a substituição ou desistência dentro do prazo máximo de 10 dias antes da realização do evento.

A solicitação de substituição ou desistência deverá ser realizada formalmente através do email para treinamentos@direttogestao.com.br.

Em casos onde a desistência ocorra em período inferior ao de 10 dias antes da realização do treinamento, a Diretto Gestão reserva-se o direito de cobrar o valor de 50% das inscrições realizadas.

10. CANCELAMENTO E OU REAGENDAMENTO DE TREINAMENTO ABERTO.

A Diretto Gestão se reserva o direito, em virtude de falta de quórum mínimo, efetuar o cancelamento e ou o reagendamento das datas de realização do treinamento, comprometendo-se a comunicar com a máxima antecedência possível ao inscrito através dos dados de contato disponíveis da ficha de inscrição.

Em caso de não aceite do participante para datas reagendadas ou em caso de cancelamento do treinamento, o mesmo poderá solicitar o reembolso de todos os valores pagos à Diretto Gestão ou utilizar os valores como crédito para futuros treinamentos.

EMISSÃO	REVISÃO	PÁGINA	ITEM	DESCRIÇÃO DA REVISÃO
18/01/2012	00	-	-	Elaboração inicial.