



**2ª Edição**

# **Seminário: Como alcançar a excelência Operacional**

**19 de Abril 2011**

**Hotel Trópico, Luanda**

**Methodus**

# Seminário: Como alcançar a excelência Operacional



A Methodus está preparada para ajudar os seus Clientes a desenhar os processos de trabalho, a identificar oportunidades de melhoria, a automatizar tarefas e a monitorizar as suas operações.

Durante este evento serão explicadas e demonstradas metodologias e ferramentas essenciais para melhorar a forma como as organizações trabalham.

Trata-se de um Seminário eminentemente prático, baseado em mais de 20 anos de experiência da Methodus e em mais de 100 projectos de melhoria de processos em Portugal, Espanha, Suíça, Bélgica, Polónia e Angola.

# Destinatários

A melhoria de processos é uma realidade cada vez mais complexa e exigente.

Esta Sessão destina-se a profissionais, empenhados em melhorar o seu desempenho, que pretendam responder eficazmente às exigências e aos desafios.

# Testemunhos da Edição de 2010

“Uma excelente oportunidade para aumentar os conhecimentos e melhorar o desempenho organizativo da minha instituição .”

*André Neto, Sopir*

“Este tipo de evento revela-se importante, pois permite a interacção e tomar conhecimento de novas técnicas e metodologias que se requerem num mundo dinâmico e em constantes transformações.”

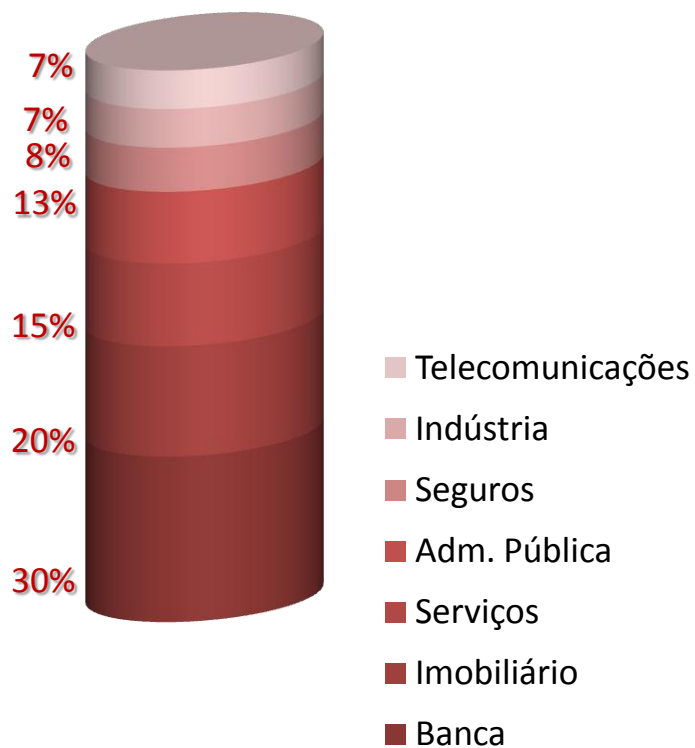
*Rita Fernandes, BPC*

“O evento foi de grande importância e vai-nos ajudar a melhorar o desempenho das nossas actividades no sentido de retermos um melhor e maior número de clientes.”

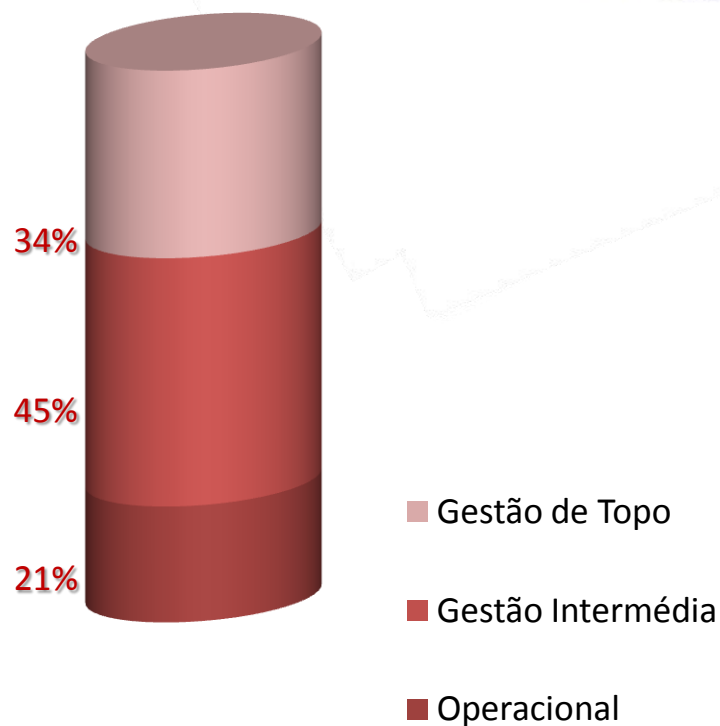
*Antónia Cardoso, BAI*

# Resultados da Edição de 2010

## Perfil dos Participantes



## Nível hierárquico



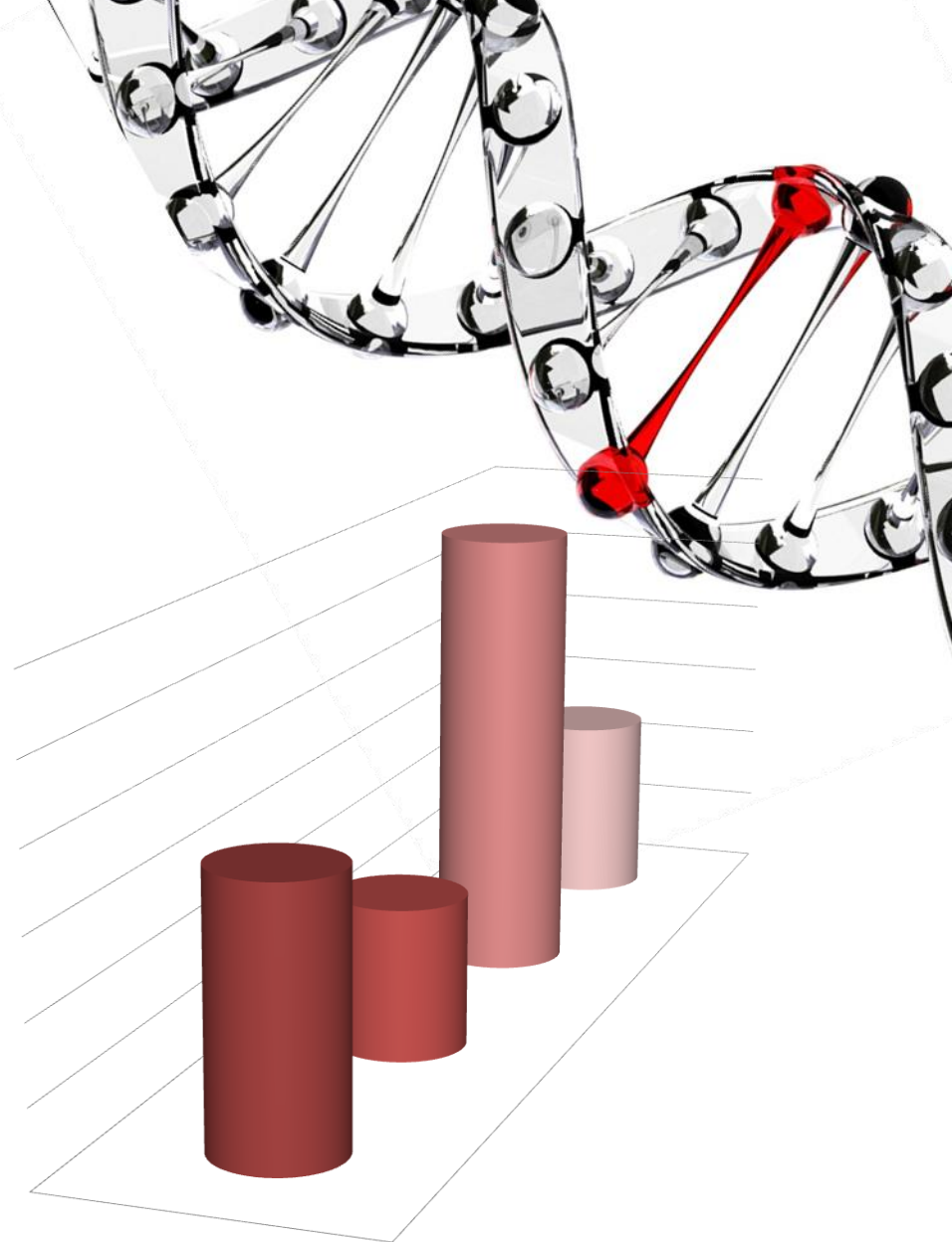
# Avaliação da Edição de 2010

Avaliação Global da Organização do Evento 85%

Os conceitos foram apresentados de forma clara e simples 82%

Domínio dos conteúdos 90%

Metodologias e meios usados 83%



# Agenda (manhã)

## 09.00 Recepção Participantes

Credenciação e entrega de Documentação

---

## 09.30 A excelência nos serviços

(Baseado no modelo da Professora Frances Frei da Universidade de Harvard)

- Definição da Oferta de Serviços
  - Mecanismo de Financiamento da Excelência
  - Sistema de Gestão dos Empregados
  - Sistemas de Gestão de Clientes
- 

## 10.00 Definição dos atributos de valor

- Identificação dos atributos
- Avaliação dos atributos
- Comparação com os concorrentes

## 10.30 Como alcançar a excelência

### Operacional

- Modelo da Maturidade na Gestão de Processos
  - Maturidade no desenho de processos
  - Maturidade na industrialização de serviços
  - Maturidade na Monitorização de processos
  - Maturidade na Melhoria Contínua
- 

## 11.00 Intervalo

---

## 11.20 Como eliminar desperdícios nos processos

- 8 principais desperdícios
  - Questionário para identificação de desperdícios
  - Exemplos de melhorias
- 

## 13.00 Almoço

---

# Agenda (tarde)

---

## 14.30 Demonstração da melhoria de processos através de um jogo

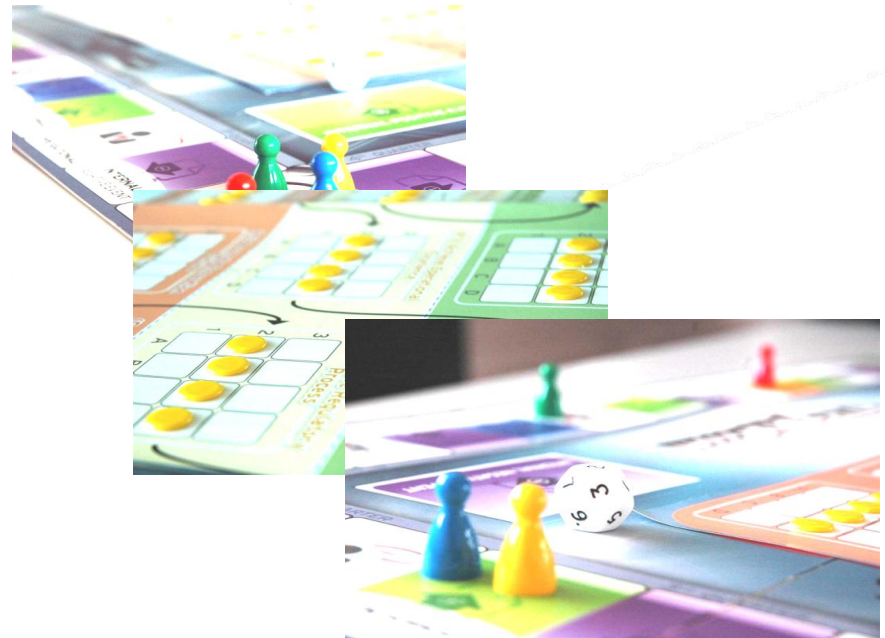
- Introdução ao ProcSim
- Preparação das equipas
- Fase 1: Simulação do processo AS-IS
- Fase 2: Simulação do processo TO-BE
- Determinação da Equipa vencedora
- Conclusões

---

## 16.00 Como implementar um centro de excelência operacional

---

## 16:30 O que fazer após o Seminário



# Orador:

Avaliado com excelente pontuação, tem alcançado índices de satisfação de **94%** nos eventos da **Methodus**, quer nacional quer internacionalmente.



## **Dr. António Lucena de Faria - Presidente do Conselho de Administração**

Iniciou a sua actividade em Consultoria em 1985 como Consultor em Gestão e Sistemas de Informática na Arthur Andersen & Co. Em 1987 fundou a Methodus Sistemas de Informação S.A., empresa da qual é Presidente do Conselho de Administração.

Em 2009 criou a Methodus Inovação com a missão de criar ofertas inovadoras baseadas em Sistemas de Informação para o mercado global, empresa da qual é Managing Partner.

Posteriormente fundou a eMethodus Informática, Lda. Exemplo Prático, Lda. e Methodus Consulting, Lda. Em 1999 fundou o PortalFinanceiro.com S.A. e a MTDS, SGPS. S.A., tendo sido Presidente do Conselho de Administração de ambas as empresas.

Em 2000 liderou a criação do forumB2B.com. Em 2002 participou no lançamento da Selplus S.A., empresa da qual foi Presidente do Conselho de Administração.

É licenciado em Economia pela Universidade Católica Portuguesa e possui um MBA da Carlton School of Management da University of Minnesota (USA) com especialização em Information System Management.

Diversos cursos em Planeamento Estratégico, Gestão de Empresas e Mercados Financeiros, realizados nos Estados Unidos, França, Japão, Portugal, Espanha, Alemanha e Inglaterra, sendo de destacar, dado o projecto em causa, a formação em "Strategic Planning", HEC, Jouy an Jousas, France, "BSC and Six Sigma for Financial Institutions", New York, USA, "Strategy and Ethics", Stanford University, USA, "Growing the Business", London Business School, UK, "Strategy by Michael Porter", "Strategy Execution", Palladium Group, Lisboa, Portugal, "Service Excellence", Babson College, Boston, USA e "President's Seminar" Harvard Business School, Boston, USA.

# ProcSim

**ProcSim** é um jogo de tabuleiro desenvolvido pela **Methodus** que, através da competição entre diversas equipas, facilita o entendimento dos princípios de melhoria de processos. Serve igualmente para comparar um processo AS IS original com um processo TO BE, definido pelos membros de cada equipa, identificando as melhorias introduzidas e os respectivos impactos. A evolução do jogo é registada num *Dashboard Operacional*, composto por indicadores de Tempo, Quantidade, Valor e Qualidade. A equipa que conseguir ter mais pontos no seu *Dashboard* no fim da simulação é a equipa que ganha a competição.

Todos os participantes receberão uma versão básica do ProcSim, incluindo tabuleiro, cartas de melhorias, cartas de tarefas, dashboard e marcadores.

# Inscrição

## Preços e condições de inscrição

---

Público em Geral: 950 USD

Será aplicado um desconto de 10% na segunda inscrição e 15% da terceira e seguintes.

O valor inclui PEN USB com documentação, Coffee-breaks , versão básica do jogo ProcSim e certificado de participação.

O evento será apenas realizada com um número mínimo de inscrições. A inscrição será considerada como válida após confirmação do pagamento.

O cancelamento deverá ser realizado exclusivamente por email. Após o dia 15 de Abril, o cancelamento não dará direito à devolução do valor da inscrição, no entanto, serão aceites substituições de participantes.

A não comparência não dará direito à devolução do valor da inscrição, mas os materiais de apoio serão disponibilizados a pedido.

## Modos de Pagamento

---

### Transferência Bancária

NIB: 0033 0000 00041799532 05

IBAN: PT50 0033 0000 0004 1799 5320 5

Enviar comprovativo, com indicação do(s) participante(s), para [eventos@methodus.com](mailto:eventos@methodus.com)

# Local

**Hotel Trópico, Luanda**

Rua da Missão, 103

Luanda

Veja o mapa [aqui](#)





# Methodus

## Sobre a Methodus

Na Methodus, ajudamos os nossos Clientes a fazer as coisas certas, da forma certa. Acreditamos que trabalhando melhor, os nossos Clientes tiram mais proveito das suas vidas.

Actuamos a dois níveis. Ao nível estratégico, ajudamos os nossos Clientes a clarificar a sua estratégia, a comunicá-la a toda a Organização e a monitorizar a sua execução. Ao nível operacional, ajudamos os nossos Clientes a desenhar os seus processos de trabalho, a identificar oportunidades de melhoria, a automatizar tarefas e a monitorizar as suas operações.

Work Better, More life .



[www.Methodus.com](http://www.Methodus.com)

[www.methodus.com](http://www.methodus.com)

# Contactos para inscrição e informações:

Marta Silva

---

E-Mail: [eventos@methodus.com](mailto:eventos@methodus.com)

Tel. +351 214 228 870

Fax. +351 214 413 099

