

**Título Evento:** "Governança de Processos"-

**Tipo de Evento e promotores (Conferência/Seminário/Jornadas/etc.):** Workshop

**Data:** 14 de Abril 2011

**Local:** INA/Oeiras

**Participante (s) da AEP:** Sónia Borges

**Objectivo:** Proporcionar uma visão global sobre a governação de processos e a sua importância para as práticas na Administração Pública.

**Principais conclusões (resumo):** A governação de processos é um tema que se vem colocando às organizações que tentam evoluir nos seus modelos organizacionais. Numa primeira fase, a preocupação coloca-se na melhoria dos processos. Quando a maturidade adquirida é razoável, surge então a necessidade de responsabilizar alguém pela monitoração e pelos objectivos dos processos.

Os participantes workshop foram:

1. Drª Maria João Graça: A experiência do IPQ: "A governação de processos no Instituto Português da Qualidade e a sua relação com o SIADAP";
2. Drº Jorge Coelho/Drª Marlene Marques: A experiência da CM de Águeda: "O esforço organizacional para ser pioneira na modernização administrativa"

1. Na apresentação da Drª Maria João Graça, os participantes tiveram a oportunidade de compreender:

- A pertinência da Metodologia PDCA :Plan/Do/Check/Act;
- Qualidade: grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas;
- Envolver a gestão no modelo de melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e em promover a comunicação eficaz na organização;
- A definição de objectivos dos processos e sua relação com os objectivos da organização.

2. A apresentação da Drª Marlene Marques e do Drº Jorge Coelho proporcionou uma visão sobre a importância da organização definir um modelo referencial para o desenvolvimento organizacional, bem como a construção de um repositório de conhecimento, tendo sido abordadas as práticas do BPM (Business Process Management), das quais salienta-se:

- Constituir um referencial único, assegurando a uniformidade de conceitos;
- Oferecer uma metodologia de melhoria continua;
- Orientar a criação de centro de excelência BPM, com definição de responsabilidades dos vários actores.

**Mais informações (endereços internet/endereço ficheiros PDF na pasta do servidor, programa, etc):**

**Material** de apoio na pasta do servidor \z\_geral GEP\Formação\_Seminários\2011\05\_Gprocessos