

Curso Gestão de Processo

Tema: Apresentação do Curso Gestão de Processo

1. Descritivo da Capacitação:

Aos profissionais do mundo da gestão e, particularmente, aos ligados, ou que pretendem se formar em Gestão de Processos.

Dada a constante e crescente evolução do uso do tema BPM – Business Process Management (Gestão de Processos) nas organizações, e dado que já possuímos longa experiência em formação profissional nesta disciplina de negócio, disponibilizamos a capacitação em “Gestão de Processo”, na modalidade EAD (videoaulas), envolvendo conceitos, metodologias, técnicas, experiências e práticas, em iniciativas ligadas à implementação desse modelo de gestão.

2. Objetivo da Capacitação:

Com esta abordagem inovadora multidisciplinar, o curso visa prover os conhecimentos e práticas suficientes para **formar profissionais de BPM** polivalentes, reunindo os conhecimentos necessários à implantação de BPM em uma organização, capacitando-os a exercer o dia a dia de Gestor de Processo, e dos profissionais de Processos, respondendo os principais questionamentos, tais como:

- O que um profissional de Processos precisa saber?
- O que preciso saber sobre Gestão por Processo? (BPM)
- Como implementar Gestão por Processos na minha organização?
- O que preciso saber para me capacitar em BPM e exercer essa profissão?
- Porque minha organização deve implementar Gestão por Processo
- Por onde começar, para efetivamente implementar BPM em uma organização?
- O que o Gestor de Processo precisa saber para o seu dia a dia?

3. Abrangência

Este curso cobre as formações em processos, com habilitação profissional para vagas de:

- Analista de Processo
- Consultor de Processo
- Analista BPM (visão Negócio)
- Gestor de Processo
- Especialista em Processos
- Modelagem de Processo
- Mapeamento de Processos

4. Metodologia usada no curso:

No formato de videoaulas, o curso mescla aulas conceituais, com aulas práticas, apresentando conceitos, exemplos, amostras e, sempre que possível, práticas em software apropriado, ferramentas metodológicas, modelos, templates e outros artefatos metodológicos usados nos projetos dessa natureza, com recomendações e sugestões, convidando o aluno a praticar, nas ferramentas

metodológicas sugeridas, incentivando-o assim, a pensar como se estivesse em seu cenário de negócio, aplicando lá, o que está sendo transmitido.

Além da implementação de Gestão de Processos, propriamente dita, aulas 16 a 23, o espectro de assuntos tratados nesse curso, supera, em muito a maioria dos cursos de pós-graduação, que tratam de Gestão de Processo. O diferencial é que neste curso colocamos as aulas muito objetivamente, trazendo somente informação que importa, sem ficar falando horas de temas não profissionalmente relevantes.

Você não vai ver superproduções, com luzes e músicas que impressionam. Vai ver conteúdo útil a quem quer ser profissional de processos.

Ao final da maioria das aulas, colocamos algumas perguntas, com respostas, e sugerimos ao aluno, a reflexão a respeito do tema abordado, sobretudo, levando em conta também o seu próprio ambiente de negócio.

Para um melhor aproveitamento, sugiro que você estude pela ordem numérica das aulas, até a aula 23. Daí em diante, embora as aulas sejam numeradas, a sequência é aleatória.

Nas aulas que envolvem prática, é fundamental que você pratique, pois só assistir aula NÃO é suficiente. Você não aprende de verdade, só assistindo, as aulas práticas.

- ☞ Este é um curso de Gestão – ligado a Negócio
- ☞ Este NÃO é um curso de TI

5. Público Alvo:

- Gestores de Processos
- Analistas de Processos
- Analistas de Negócio
- Profissionais de TI
- Pessoas que precisam se capacitar, para atuar ou se iniciar como Profissionais de Processos

6. Instrutor:

Pedro Osorio Souza Mello – Pedro Mello, profissional ligado a Gestão de Negócio. Ao longo da carreira, desenvolveu diversos projetos, com forte envolvimento em Estratégia Corporativa e sua conexão com Processos de Negócio, particularmente implementando Gestão de Processos – BPM, para importantes organizações, no Brasil e em diversos países da América Latina. Passou por vários papéis no ciclo de vida de BPM, nos seus vários anos dedicados a esse segmento de trabalho.

Tem uma ligação muito especial com o tema “treinamento”, o que o levou a ser também Professor – nessa disciplina, em cursos de:

- Gestão de Processos de Negócio
- Arquitetura e Gestão de Infraestrutura de TI
- Arquitetura de Soluções
- Engenharia de Software Orientada a Serviços (SOA)
- Sistemas de Gestão Empresarial – ERP – SAP

O fato de BPM estar entre as disciplinas destes cursos e de tantos outros de graduação e de pós-graduação é uma prova eloquente do valor do tema nos dias atuais.

Como resultado da sua caminhada profissional e, pelas melhorias e transformações de negócio que pode constatar, como resultado da Gestão de Processos, tem uma convicção forte sobre a utilidade e efetividade desse mecanismo de gestão e melhoria contínua nas organizações.

O curso Gestão de Processos não é só teórico. Nele se conjugam conceitos com muita vivência prática.

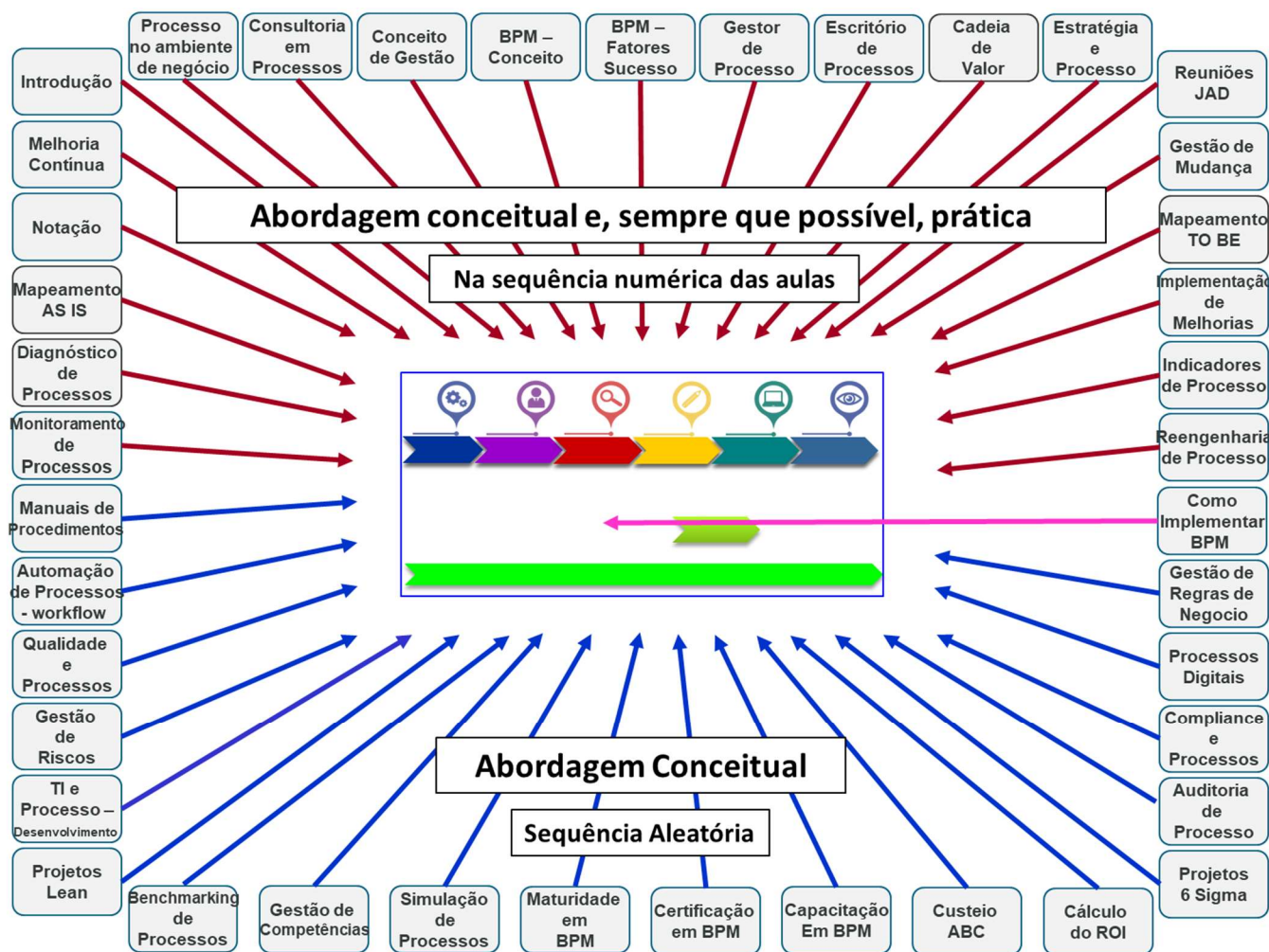
Linkedin <https://linkedin.com/in/pedro-mello-cbpb-926302/>

pedro.mello@degrau10.com.br

7. Conteúdo do curso:

Simulamos a implementação de Gestão de Processos em uma organização, representada no quadro abaixo:

- Inicialmente abordamos os conceitos e recursos metodológicos mandatórios, (não obrigatórios) para implementação de BPM, como um alicerce (parte Vinho)
- Em seguida, abordamos os passos metodológicos da implementação da Gestão por Processos - Lilás - (Implementação de BPM propriamente dita) – Aulas 16 a 23
- Complementamos com mais conceitos e metodologias habituais da Gestão por Processos, no dia a dia do Gestor de Processo, como elementos para a melhoria contínua (parte Azul)



Visão da estrutura do curso Gestão e Processo

Programa do curso (ementa):

Material entregue no curso EAD:	Certificação:
Videoaulas	- Certificado de participação
Textos relativos aos temas do curso	- Certificado de aproveitamento (com prova digital)
Templates relativos ao curso	
Programa do curso: 43 Temas:	
Recursos mandatórios para implementação de BPM:	
01 Introdução	21 Diagnóstico em Processos
• Inaugural	• Definição
• Descritivo da capacitação	• Subsídios – requisitos
• Visão global do conteúdo	• Recomendações
• Objetivo da capacitação	• Participantes
• Metodologia aplicada	• Técnica
• Público alvo	• Aplicação
• Expectativas do aluno	• Reflexão
• Contatos	
02 Processo no ambiente de negócio	22 Mapeamento de Processos - TO BE
• O que é negócio	• Mapeamento TO BE – definição (redesenho)
• Conceito de Processo de Negócio – Business Process	• Requisitos / subsídios
	• Participantes

• Processo – Importância e valor nas organizações	• Nível de detalhe no diagrama
• Visão processo ponta a ponta	• Recomendações
• Reflexão	• Definindo Indicadores
	• Projeto piloto
03 Conceito de Gestão	• Piloto – análise e providências
• Conceituação	• Definido o Gestor do Processo
• Etapas	• Técnica usada
• Fundamentos da gestão	• Publicação da documentação
• Modelos de gestão	• Aplicação
• Histórico da gestão	• Prática de mapeamento – com uso de software
• O sistema convencional de gestão	• Reflexão
• O novo cenário para as organizações	
• Consequências da orientação ao organograma	23 Implementação de Melhorias
• Novos paradigmas da gestão	• Conceituação
• Reflexão	• Criação de projeto
	• Melhorias que não requerem projeto
04 BPM - Gestão de Processo de Negócio – Conceituação	• Implantação das melhorias
• BPM – conceituação	• Posse do Gestor do Processo
• BPM – etapas	• Início do monitoramento do desempenho do processo
• Gestão DE x POR processos	• Constituição do painel de indicadores do processo
• Benefícios da adoção de BPM	• Comparativo de cenário – antes e depois
• Transição da visão funcional para visão por processos	• PDCA – Início da Melhoria Contínua
• Reflexão	• Reflexão
05 Implantação de BPM - Fatores Sucesso	Recursos acessórios para o dia a dia do Gestor!
• 11 Fatores críticos de sucesso na implementação	24 Reengenharia de Processo
• Reflexão	• Conceituação
	• Requisitos
06 Gestor de Processo	• Reengenharia e o BPM
• Definição	• Aplicação
• Responsabilidades do Gestor	• Reflexão
• Características / Perfil do gestor	
• Recomendações a respeito do Gestor	25 Geração de Manuais de Procedimentos - Normativos
• Outros atores na Gestão de Processos	• Conceituação
• Reflexão	• Conteúdo – amostra – nível de detalhes
	• Requisitos
07 Escritório de Processos	• Aplicação
• Governança Corporativa – conceituação	• Reflexão
• Governança de BPM – conceituação	
• Componentes da governança de BPM	26 Automação de Processos – Workflow
• Escritório de Processos – conceituação	• Automação – Conceituação
• Justificativas	• BPMS – conceituação
• Nomenclaturas	• Regras de negócio
• Serviços / responsabilidades	• Instância de trabalho
• Trajetória de implementação (como)	• Benefícios
• Reflexão	• Aplicação
	• Reflexão
08 Consultoria em Processos	
• Conceituação de Consultoria em BPM	27 Gestão de Regras de Negócio
• Motivadores para uso de consultoria	• Conceituação
• Serviços da consultoria ligados a BPM	• Considerações
• Recomendações	• Usos e benefícios
• Reflexão	
	28 Processos Digitais
09 Software para Processo	• Transformação Digital ou Processos Digitais
• Software de mapeamento/modelagem	• Conceituação

• BPMS – a suíte tecnológica para Gestão de Processos	• Requisitos
• BPMS – componentes	• Componentes
• Os principais fornecedores de Tecnologias para BPM	• Como implementar
• Reflexão	• Experiência do cliente
	• Omnichannel
10 Técnicas para reuniões de Mapeamento e Redesenho	• Conceituação
• Técnica JAD – conceituação	• Fonte para melhoria contínua
• Características	• Motivadores
• Aplicações	• Visão global do conceito
• Benefícios	• Plataforma Digital
• Outras técnicas em trabalhos com BPM	• Conceituação
• Reflexão	• Componentes
	• Aplicação
11 Gestão da Mudança em Gestão de Processos	• Reflexão
• Change Management – Gestão da mudança - conceito	
• Propósitos e aplicações	29 Qualidade e Processos
• Conteúdo dos eventos	• Conceituação
• Recursos usuais	• Princípios
• Papéis usuais	• Certificações
• Diminuir traumas na mudança	• Sistemas (ISSO, PNQ, ONA, MPSBr, JCI)
• Recomendações – erros usuais	
• Aplicação	30 Gestão de Riscos
• Reflexão	• Conceituação
	• Identificação de riscos
12 Melhoria Contínua	• Controles – conceituação
• PDCA – definição e origem	• Gestão de Risco e Controles –
• Fases do ciclo	• Amostra de metodologia
• Recursos de melhoria contínua	• Auditoria interna
• PDCA e o BPM	• Reflexão
• Reflexão	
	31 Compliance e Processos
13 Indicadores de Processo	• Governança Corporativa – conceituação
• Indicadores funcionais	• Compliance – conceituação
• Indicadores de processos	• Controles – conceituação
• Objetivos de negócio	• Compliance – motivadores
• Indicadores – definição (KPI)	• Área de compliance – competências
• Indicadores de eficiência e eficácia	• Auditoria interna
• KPI - Templates para definição / construção	• Lei SOX
• Componentes	• COSO
• Requisitos	• Compliance – Benefícios
• Cuidados na criação	• Reflexão
• História	
• Meta – conceituação	32 TI e Processo - Desenvolvimento de Soluções
• Indicadores financeiros	• Especificação de sistemas - requisitos
• Indicadores não financeiros – Desempenho	• Reflexão
• Elementos não quantificáveis	
• Reflexão	33 Auditoria de Processo
	• Conceituação
14 Monitoramento do Desempenho de Processos	• Temas auditáveis
• Definição	• Etapas do trabalho
• Recomendações	• Benefício
• Justificativa / motivadores	• Aplicação
• Sequência do trabalho	• Reflexão
• Termos usuais no contexto	
• Medição gerando a transformação	34 Projetos 6 Sigma
• Ferramentas de TI – apoiando a tomada de decisão	• Conceituação

• Painel de Indicadores de desempenho de processos	• Requisitos
• Reflexão	• Analogia com cenário sem 6 sigma
	• Metodologia 6 sigma
15 Notação para documentação de Processo	• Aplicação
• Definição	
• Notações mais usuais	35 Projetos Lean
• EPC	• Conceituação
• BPMN	• Cuidados
• Recomendações	• Requisitos
• Padrão de notação	• 5 princípios
• Reflexão	• Principais ferramentas
	• Aplicação
16 Como implementar Gestão de Processos - BPM	
	36 Benchmarking de Processos
17 Planejamento da iniciativa de implementação - Relativamente à Iniciativa:	• Conceituação
• Escopo	• Tipos
• Objetivos	• Recomendações
• Envolvidos	• Aplicação
• Responsáveis	• Reflexão
• Cronograma	37 Pessoas e Processos - Gestão de Competências
• Unidades organizacionais envolvidas	• Conceituação
• Restrições	• Visão metodológica
• Condicionantes	• Motivadores
• Diretrizes	• Aplicação
• Motivadores	• Reflexão
• Políticas e normas	
Relativamente à Organização:	38 Simulação de Processos
• Visão do cenário atual	• Conceituação
• Números atuais – quantitativos	• Requisitos
• Visão externa – Benchmarking	• Resultados
• GAPs conhecidos	• Aplicação
• Referências internas	
• Ambiente / clima	39 Cálculo do ROI em iniciativas de melhorias de processos
• Visão de futuro	• Definição
• Problemas / fraquezas	• Fórmula
• Oportunidades	• Considerações
• Jornada do cliente	• Aplicação
• Canais de relacionamentos	
• Opinião do cliente	40 Custeio Baseado em Atividade – ABC
• Estratégia corporativa	• Conceituação
• Reflexão	• Orientação por processo
	• Vantagem – em relação a outros custos
18 Cadeia de Valor	• Aplicação
• Definição	• Reflexão
• Estrutura	
• Analogias	41 Maturidade em Gestão de Processos
• Mudança da visão – organograma para Cadeia de Valor	• Conceituação
• Modelos referência	• Trajetória de evolução
• Cadeia de valor orientando o mapeamento	• Modelos de maturidade em BPM
• Aplicação	• Aplicação
• Prática de mapeamento – com uso de software	• Reflexão
• Reflexão	
	42 Capacitação no contexto de Gestão de Processos
	• Conceituação
19 Estratégia e Processo – Conexão	• Sugestão de temas

• Estratégia definição	• Motivadores
• BSC ferramenta de gestão	
• Conexão estratégia e processos	43 Benefícios com implementação de BPM
• Visão do GAP entre estratégia e processos	• Benefícios resultantes da adoção de BPM
• Template para conexão	• Reflexão
• Requisitos para conexão	
• Priorização de processos para BPM	44 Certificação Profissional em Processo
• Reflexão	• CBPP - O BPM CBOK – ABPMP
	• OCEB - OMG
20 Mapeamento de Processos - AS IS	
• Mapeamento – cuidados – preparativos	45 Tendências em BPM
• Definição de AS IS	
• Justificativas / motivadores	
• Recomendações	
• Conteúdo – produtos	
• Aplicação	
• Granularidade	
• Terminologias	
• Participantes	
• Técnicas	
• Recomendações	
• Ligação do mapeamento com a Cadeia de Valor	
• Levantamento dos problemas / fraquezas	
• Fonte dos potenciais problemas	
• Registro dos problemas – template	
• Publicação da documentação mapeada	
• Prática de mapeamento – com uso de software	
Reflexão	

Para visualizar detalhes – veja curso "Gestão de Processos"

Agradecemos sua visita e esperamos que outros futuros acessos também ocorram. Sinta-se à vontade para nos contatar:

Cordialmente, Pedro Mello ./

pedro.mello@degrau10.com.br

www.degrau10.com.br