

Oficina em Gestão e Mapeamento de Processos - BPM Office

Na nossa visão, a implantação da Gestão de Processos nas empresas, ou BPM, não se resume somente a uma atividade de mapeamento dos processos ou mesmo sua automação, mas sim a uma atuação integrada envolvendo o entendimento do portfólio de processos da organização, sua análise e revisão e principalmente sua gestão contínua. A figura a seguir representa as 5 disciplinas que devem compor a prática da Gestão de Processos segundo a visão da ProcessMind:



Este curso é ideal para quem está buscando sólidos conhecimentos em como desenvolver com sucesso um projeto de BPM Office. Maurício Affonso dos Santos, Luis Fernando Longuini Cossi e Luis Gustavo Hernandez Bender apresentam uma abordagem estruturada que contempla metodologia, melhores práticas, desafios e tecnologias que levam um projeto bem sucedido.



Objetivo

Capacitar os participantes nos principais conceitos relacionados à gestão e automação de processos - disciplinas, metodologias e ferramentas – e apresentar uma abordagem prática para mapeamento e análise de processos. O foco maior do treinamento se concentrará em exercícios práticos para realização de todas as etapas inerentes à análise de um processo.

Público alvo

O programa se destina aos profissionais envolvidos com a gestão de processos nas empresas, de preferência com alguma experiência prévia no tema: analistas, gerentes, gestores, entre outros. Prevê-se um número máximo de 16 participantes para aumentar a interação e troca de informações com os instrutores e tornar as oficinas em grupo mais produtivas. Profissionais envolvidos com processos:

- Gestores de processo;
- Consultores;
- Analistas de processos;
- Analistas de negócios;
- Gerentes.

Benefícios

Obter um conhecimento amplo sobre mapeamento e gestão de processos.

Ter acesso e formar um guia prático para implantação de programa de processos e todos os conceitos relacionados, tais como:

- Gestão de Processos;
- Escritório de Processos – BPMOffice;
- Portfólio de Processos;
- Modelagem de Processos;
- Gestão do Desempenho de Processos;
- Melhoria Contínua de Processos;
- Automação de Processos.

Metodologia de ensino

Os instrutores estarão discorrendo sobre os tópicos da gestão de processos, apresentando exemplos práticos de aplicação dos conceitos mostrados com base em suas experiências de trabalho e interagindo com os analistas para tirar dúvidas e identificar as possibilidades de aplicação dos conceitos na realidade das empresas. Toda a oficina será intercalada com alguns slides conceituais e exercícios práticos em grupo para melhor assimilação dos conceitos apresentados.



Pré requisitos

Não há pré-requisitos para este curso. Porém, é recomendado conhecimento básico sobre a Análise e Modelagem por Processos. Sugerimos a seguir algumas leituras básicas de alguns artigos que poderão ajudar na assimilação mais ampla do treinamento:

Qualidade Total e Gestão de Processos - Convergência e Alinhamento

Maurício A. Santos, Abril de 2008

Mais do que concorrentes, a gestão da qualidade e a gestão de processos são disciplinas complementares que, se bem conduzidas, podem levar a organização a alcançar elevados patamares de produtividade e eficácia

Leia o [artigo](#) de Maurício Affonso dos Santos.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Os Valores da Gestão por Processos

Maurício A. Santos, Dezembro de 2007

O elemento mais importante em trabalho de processos não é a metodologia de mapeamento ou a tecnologia de automação dos processos, mas sim as pessoas envolvidas no trabalho. E os valores compartilhados pelas pessoas devem ser a base para se alcançar os resultados esperados.

Leia o [artigo](#) de Maurício Affonso dos Santos.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

A Sustentabilidade da Gestão de Processos

Maurício A. Santos, Junho de 2007

A gestão de processos sempre deve ser encarada como um programa contínuo de trabalho e gestão e não somente como um projeto com início, meio e fim. Sob este ponto de vista, alguns pontos devem ser considerados de forma a garantir a sustentabilidade do programa

Leia o [artigo](#) de Maurício Affonso dos Santos.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>



Getting Senior Executives Involved in BPM

Paul Harmon, Setembro de 2006

Paul Harmon comenta sobre os principais motivadores para se garantir que um programa de Gestão de Processos seja implantado com sucesso. Mais do que metodologia ou tecnologia, deve-se focar em soluções completas de BPM que gerem resultados para a empresa

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Paul Harmon.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Six Sigma & BPM

Paul Harmon, Maio de 2006

Paul Harmon fala das três iniciativas de gestão de processos mais adotadas atualmente: BPM, Seis Sigma e Automação de Processos. Quais suas características e como elas podem ser disciplinas bastante complementares no programa de gestão por processos das empresas.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Paul Harmon.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Gestão do Portfólio de Processos

Maurício A. Santos, Abril de 2006

Neste artigo, falamos da importância de se conhecer e avaliar todo o portfólio de processos da empresa antes de se iniciar qualquer iniciativa relacionada à gestão de processos, seja ela de mapeamento, melhoria ou automação.

Leia o [artigo](#) de Maurício Affonso dos Santos.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>



Value Chains vs Process Silos

Paul Harmon, Janeiro de 2006

Paul Harmon aborda neste artigo um tema muito recorrente nos programas de gestão de processos das empresas: Como melhorar a performance e a eficiência dos processos operacionais sem perder o foco na melhoria da eficácia de toda a cadeia de valor do negócio.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Paul Harmon.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

BPMS Watch: Selecting a BPMS

Bruce Silver, Outubro de 2005

De maneira bastante objetiva, Bruce Silver define três critérios para que uma empresa possa selecionar um Business Process Management system (BPMS) sem cair nas armadilhas que os discursos dos fornecedores podem conter. O autor demonstra ao longo do texto estar em sintonia com as ofertas do mercado de BPMS, bem como com as dificuldades que uma implementação pode oferecer.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Bruce Silver.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Managing BPM: Supermodel

Joe Francis, Maio de 2005

Joe Francis enfatiza a importância em se manter o foco nos projetos de gestão de processos na implementação das melhorias identificadas e não na modelagem exaustiva dos mapas de processos e fluxos de atividades.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Joe Francis.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>



Three Levels of Process Improvement

Bob Curtice, Abril de 2005

Bob Curtice separa os projetos de mudança nos processos em três categorias, de acordo com seu impacto na organização e aponta como esta deve se estruturar para implantar com sucesso cada tipo de projeto.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Bob Curtice.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

So What Does a Process Owner Really Do ?

Steve Stanton, Abril de 2005

De maneira bastante objetiva e clara, Steve Stanton as principais responsabilidades deste novo papel nas organizações, o Gestor ou Dono do Processo, e como garantir que esta função obtenha sucesso e melhore a performance dos processos de negócio.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Steve Stanton.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Business Process Trends in 2005

Celia Wolf e Paul Harmon, Dezembro de 2004

Em seu último artigo de 2004, Paul Harmon e Célia Wolf fazem uma análise do mercado de gestão de processos (BPM) nos últimos anos e indicam a tendência de crescimento da adoção por parte das empresas de ferramentas e metodologias de análise, automação e medição de seus processos de negócio.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Celia Wolf e Paul Harmon.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>



Qualidade Total e Gestão por Processos – Aliados Estratégicos

Maurício Affonso dos Santos, Novembro de 2004

Cada vez mais as áreas de qualidade e processos das empresas, bastante similares e complementares, se apresentam como as grandes auxiliares na condução dos negócios para alcance dos objetivos estratégicos definidos pela corporação, atuando conjuntamente na definição, controle e melhoria dos seus processos.

Leia o [artigo](#) de Maurício Affonso dos Santos.

<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

From Saving Money to Realizing New Opportunities

Paul Harmon, Outubro de 2004

Paul Harmon coloca de maneira bastante clara como a gestão por processos nas empresas auxilia tanto nos momentos de dificuldade quanto nas épocas de prosperidade, a partir de um conhecimento e monitoramento contínuo do negócio.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Paul Harmon.

<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Are You Really Doing BPM

Mark McGregor, Julho de 2004

Mark McGregor analisa alguns cases de implantação de BPM, apresentados em Congressos recentes, realçando os pontos principais que caracterizam um trabalho completo de Gestão de Processos de Negócio em uma Organização.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Mark McGregor.

<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>



How Business Processes Create Competitive Advantage

Mark McGregor, Março de 2004

Mark McGregor relata uma interessante experiência de como um projeto de gestão de processos pode transformar a maneira pela qual uma empresa faz negócios e se tornar um gerador de receitas. O autor relaciona, de maneira prática, a gestão dos processos ao estabelecimento e manutenção da vantagem competitiva de uma empresa.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Mark McGregor.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

A “Catholic” Approach to Process Management

Tom Davenport, Fevereiro de 2004

Neste breve mas interessante artigo, Tom Davenport, um dos gurus da reengenharia, disserta sobre as diferentes ferramentas existentes atualmente para a gestão por processos e como elas podem ser utilizadas harmonicamente no ambiente corporativo.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Tom Davenport.
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

BPM 2004

Howard Smith e Peter Finger, Janeiro de 2004

Os autores discorrem sobre os principais conceitos relacionados ao assunto BPM, ou Gestão dos Processos de Negócio, como ele vem sendo utilizado no ambiente de negócios e quais as principais tendências de implantação para o ano de 2004.

Leia o [sumário executivo](#) da ProcessMind e o artigo de Howard Smith e Peter Finger
<http://www.processmind.com.br/index.cfm?action=bpm.artigos>

Grande parte de novos artigos encontra-se publicada no nosso Blog Corporativo da ProcessMind .

Acesse <http://thebpmexperience.wordpress.com>



Conteúdo Programático

MÓDULO 1: ANÁLISE ESTRATÉGICA

- Conceitos Gerais em Processos
- Conceitos Gerais em Gestão por Processos
- Modelos de criação de valor com a visão de Processo
- Oficina: Modelo de Gestão por Processos
- Gestão de Portfolio de Processos
- A visão Gerencial de um Processo
- Oficina: Mapeamento Estratégico de um Processo

MÓDULO 2: ANÁLISE OPERACIONAL

- Metodologia de Mapeamento de Processos: Etapas e Ferramentas
- Diagnóstico do Processo(AS IS)
- Conceitos em análise e redesenho de processos
- Oficina: Mapeamento Operacional de Processos
- Fluxo e Detalhamento de Atividades

MÓDULO 3: GESTÃO E IMPLANTAÇÃO

- Priorização e Implementação de melhoria nos Processos
- Oficina: Matriz de Oportunidade de Melhoria
- Gestão de Indicadores de Desempenho
- Oficina: Painel de Bordo de Indicadores
- Automação de Processos: Visão Geral
- Estrutura e Equipe para a Gestão de Processos: BPMOffice
- Processos e Rotina da Gestão de processos

Carga Horária: 16 horas (08:30h às 17:00h) – 2 dias



Mini Currículo:

Maurício Affonso dos Santos

Larga experiência nas áreas de gestão e automação de processos de negócio, garantia da qualidade, logística e planejamento estratégico;

Formado em Engenharia de Produção – Escola Politécnica – Universidade de São Paulo, 1992

Sócio-Diretor de Consultoria, Tecnologia e Desenvolvimento de Sistemas

Responsável pela condução de projetos de Gestão Corporativa e Gestão de processos de negócio, nos quais realiza e coordena atividades de Diagnóstico Corporativo, Modelo de Gestão, Programas de Qualidade, Mapeamento de Processos-Chave e Análise de Processos Operacionais;

Extensa experiência nas áreas de: Mapeamento e gestão de processos de negócio desde uma visão gerencial até o operacional; Automação de fluxos de processos, utilizando-se ferramentas tecnológicas; Elaboração de modelos de gestão com foco em uma visão por processos; Diagnóstico operacional visando a elaboração do planejamento estratégico das organizações; Definição de indicadores de desempenho estratégicos e táticos

Sólidos conhecimentos de: Metodologias de Gestão por Processos, Planejamento Estratégico, Balanced Scorecard, ISO 9000/2000, ISO TS 16949; Ferramentas de BPMS (Business Process Management System) e de mapeamento de processos.

Luis Fernando Longuini Cossi

Escola Politécnica da USP – São Paulo, com especialização em Gestão de Negócios e Logística Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas em São Paulo (FGV), possui mais de dez anos de experiência em consultoria, além de ter ocupado posições executivas na indústria automobilística.

Luis Fernando iniciou sua carreira atuando na implantação de programas de garantia da qualidade e certificação de empresas pelas normas da qualidade (ISO, QS e TS). Como parceiro da Trevisan Consultores coordenou diversos projetos de reestruturação organizacional, com base na visão e análise dos processos da empresa. Já como sócio da ProcessMind, Luis Fernando é responsável pela gestão do escritório de processo em diversos clientes, o que inclui o mapeamento e análise dos processos, alinhamento com as estratégias corporativas e monitoramento das melhorias e do desempenho dos processos.



Luis Gustavo Hernandez Bender

Extensa experiência no desempenho de posições de liderança em projetos de desenvolvimento de sistemas de software corporativos, bem como gestão e automação de processos de negócio;

Sócio-Diretor dE Consultoria, Tecnologia e Desenvolvimento de Sistemas: responsável pela condução de projetos de automação de processos de negócio, nos quais realiza e coordena atividades de desenvolvimento de arquitetura corporativa, desenvolvimento sob medida de sistemas de software corporativo, seleção a aplicação de ferramentas de mercado para definição e execução de processos, dentre outras;

Graduação em Engenharia Elétrica com Ênfase em Computação – Escola Politécnica – Universidade de São Paulo, 1993 com Pós-graduação em Engenharia de Componentes de Software – Faculdade de Informática e Administração Paulista, 2002

Desenvolvimento e aplicação de metodologia ágil para desenvolvimento de sistemas de software, com resultados expressivos em diversos clientes de diferentes segmentos;

Desenvolvimento e aplicação de metodologias para gestão e automação de processos de negócio, incluindo disciplinas de análise, mapeamento, melhoria, gestão de desempenho e automação de processos; profundo conhecimento de ferramentas de BPMS (Business Process Management Systems), bem como de metodologias e melhores práticas para sua aplicação na automação de processos de negócio, tendo inclusive desenvolvido diversos engines de processos para fins específicos ao longo dos últimos anos;

Participação ativa na comunidade brasileira de BPM, sendo moderador de um dos principais fóruns abertos sobre o tema (“**BPM Forum**”), bem como participante em diversos grupos nacionais e internacionais de discussão.

*Material desenvolvido para o treinamento **BPM Uma abordagem prática para o sucesso em Gestão de Processos** ministrado pela ProcessMind em parceria com o Grupo Treinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*
