

Curso Desenho de Processos e Avaliação de Desempenho

Essa Ação educacional pretende apresentar aos participantes os fundamentos e a prática do desenho de processos. A ação não é focada em ensinar técnicas de desenho de processo, as quais envolvem o ensino de Notações (símbolos) que caracterizam um modelo de notação para desenho, do tipo BPMN – *Business Process Notation*, Flow Chart, Diagrama de Blocos, EPC – *Enterprise Process Chain*, entre outras notações. Para isto, **veja o nosso [curso de BPMN](#)**, cujo foco é o ensino da diagramação de processos com ênfase na notação BPMN e no uso do Bizagi como ferramenta de apoio.

Essa ação educacional é dirigida ao estudo das motivações, análises técnicas e mecanismos que permitem estabelecer um método adequado para analisar os impactos e também os ganhos de valor adicionado de uma oportunidade de melhoria, de uma necessidade requerida ou de um problema identificado em um processo, quer seja ele um **processo transfuncional** ou um **processo intrafuncional**.

Os profissionais Analistas, Consultores e Especialistas de Processos são constantemente requisitados para realizar adaptações, mudanças, inclusões e exclusões de processos ou de partes deles. Será requisitado que eles planejem e conduzam atividades análise sobre o desenho AS-IS (cenário atual) de um processo e também desenvolvam os desenhos do TO-BE (cenário proposto), considerando as alternativas para contemplar o que lhes foi requisitado.

Tais atividades, que são o *core business* de profissionais de Processos, requer o domínio de conceitos, habilidades, técnicas e métodos que possibilitem o entendimento de uma requisição e a aplicação de um tratamento adequado, de maneira que possam oferecer uma resposta eficiente ao negócio e as pessoas que emitiram tal requisição.

É nessa esteira que caminha essa ação educacional. Tomando como base o que preconiza o *BPM CBOK – Business Process Management – Common Body of Knowledge*, em sua **versão 3**, extraiu-se o conjunto de práticas, regras, conceitos e recomendações, que são indispensáveis a boa condução de serviços de Desenho e Proposição de Processos, fornecendo um conteúdo rico em exemplos e casos de uso com a finalidade de proporcionar uma experiência real para se chegar a um desenho proposto (TO-BE), a partir de um cenário atual (AS-IS) e uma demanda requisitada.

Essa ação educacional não se restringe somente ao desenho de processos. Ela aborda com o mesmo princípio didático o Acompanhamento e Medição de Processos. Uma das áreas de conhecimento mais importantes para gerenciar e monitorar processos, sem a qual não avaliamos o grau de valor adicionado e também não agimos sobre os desvios de finalidade de cada processo o negócio.

Objetivos

Capacitar os participantes no conhecimento dos conceitos, habilidades, técnicas e métodos, requeridos para a análise e proposição de fluxos de trabalho. Assim como os mesmos elementos requeridos e aplicáveis para a implementação de indicadores de desempenho, bem como a avaliação de resultados e as ações decorrentes.

Público alvo

Analistas de Processos, Analistas de Negócio, Gestores de Processos, Analista de Sistemas, donos de processos e demais profissionais que atuem no desenho de processos de negócio e avaliação de desempenho.

Benefícios

Ao final do curso os participantes obterão:

- Conhecimentos acerca do desenho de processos, entendendo o que é o desenho de processos, níveis de desdobramento, por que AS-IS e TO-BE, fatores motivadores para se desenhar um processo, entendendo a diferença entre necessidades, oportunidades e problemas, como tratar a mudança.
- Entendimento de como as partes interessadas e equipe de desenho de processos se integram para desenvolver um processo, a importância do *Road Map*, assim como a preparação da desenhar processos. Como tratar o desenho de um novo processo, como projetar novas atividades, como simular para avaliar se os objetivos foram atingidos;
- Entendimento sobre mapas de processos e seus benefícios, conceito de desenho ponta a ponta, conceito de desenho interfuncional e de atividades intrafuncionais;
- Entendimento da importância de se ter um Modelo de Gestão por Processos de Negócio, seus componentes, infraestrutura necessária, e a dinâmica da Gestão por Processos, fluxo de comunicação e demais aspectos relacionados;
- Entendimento sobre a Medição do Desempenho de Processos, o que é e como os resultados podem alavancar a análise do processo para identificar como os desvios de performance podem ser corrigidos, diferenças entre medição, métricas, medidas e indicadores, critérios de acompanhamento do desempenho, dentre outros aspectos;

Metodologia de ensino

Exposição interativa com apresentação de estudo de casos e exercícios práticos.

Pré requisitos

Não há pré-requisitos impeditivos, mas aconselha-se que o interessado possua experiência profissional no ambiente corporativo de empresas ou desempenhe funções que requeiram o conhecimento de desenho de processos de negócio.

Material Didático

- Apostila do curso;
- Documentos, templates, modelos auxiliares ;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.

Conteúdo Programático

Módulos	Assuntos	Conteúdo
Módulo 1	Introdução	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apresentação da Ação Educacional; ▪ Fatores Motivadores da Ação Educacional
Módulo 2	Fundamentos do Desenho de Processos e sua finalidade	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introdução ▪ O que é ▪ Por que desenhar processos ▪ Fundamentos ▪ Projetando o estado futuro do processo ▪ O que é simulação de processo ▪ Gerenciando a mudança do Processo ▪ Identificando a infraestrutura tecnológica do processo ▪ Conceitos Chave
Módulo 3	Fundamentos Complementares ao entendimento do desenho de processos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O mapa de processos ▪ Benefícios do mapeamento de processo ▪ Definição e desenho de um modelo de gestão por processos ▪ A instituição e os processos ▪ Identificação e desenho dos processos. Fluxogramas ▪ Implantação da gestão por processos com êxito. ▪ O Roteiro (<i>Road Map</i>) ▪ <i>Business Process Management</i> (BPM)
Módulo 4	Acompanhamento e Medição	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introdução. ▪ O que é desempenho de processos. ▪ O que não é gerenciado deteriora. ▪ O que medir. ▪ Projetando o estado futuro do processo. ▪ Medição, medida, métricas e Indicadores. ▪ Como acompanhar o desempenho ▪ Abordagens diferenciadas ▪ Como interpretar resultados de indicadores ▪ Alinhamento de Processos com o desempenho da instituição

FACILITADOR:



SÉRGIO RICHTER AYRES

Bacharel em Administração de Empresas pela FAAP e Pós-Graduado em Tecnologia da Informação Aplicada a Negócios pela FASP. Profissional com experiência superior a 27 anos em engenharia de processos, sendo 15 anos dedicados a processos de TI. Como consultor ou como colaborador em funções técnicas ou gerencias já atuou em projetos de implantação de processos de gestão de projetos, CMM, CMMI, outsourcing, estruturação organizacional, sistemas, processos, engenharia de software, *quality assurance*, gestão de projetos, *Gap Analysis* (CobIT, IT). Atuou em organizações como C & C, C&A, Dimesion Data, EADI Aurora, AGV, TICKET, Accor, ABN, Carlson Wagonlit, CPM, Getrônicos, Consoft, Reed Exhibitions Alcantara Machado, SSP-SP, CTIS, CESP, Gerdau, Bahia Sul Celulose, Ericsson, Banco Noroeste e Banco Itaú. É palestrante convidado em cursos de Educação Continuada da FGV em qualidade de software. Tem domínio dos principais modelos de melhores práticas em TI, notadamente o CMMI (possui curso oficial de introdução ao CMMI), PMBOK, Balanced Scorecard, ISO 12207, ISO 9001:2000 e ITIL. É Auditor Líder em ISO 9000 certificado pela SGS-ICS.

Material desenvolvido para o treinamento ministrado por Sérgio Ayres em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.