

Capacitação *In Company*: Gestão Integrada de (e Orientada por) Processos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (DETALHADO):

MÓDULO 1: PROCESSOS, GESTÃO, ESTRATÉGIA E PROJETO ORGANIZACIONAL: INTRODUÇÃO E FUNDAMENTOS DA GESTÃO INTEGRADA E ORIENTADA POR PROCESSOS (16 HORAS)

Apresenta os conceitos relacionados às bases para sólida compreensão da Gestão de Processos de Negócios

INTRODUÇÃO AOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS

- ✓ Histórico e definição de Processos de Negócios
- ✓ A importância dos processos e sua evolução
- ✓ Como os processos estão presentes nas organizações
- ✓ A relação entre processos e a cadeia de valor agregado
- ✓ A importância dos processos na alavancagem do desempenho organizacional
- ✓ Exercício 1: Representação livre dos processos

GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS

- ✓ Gestão de Processos de Negócios
- ✓ O papel do Gestor de Processos e suas atribuições
- ✓ Gestão DE x POR processos
- ✓ Casos de sucesso relacionados à Gestão de Processos de Negócio em diferentes organizações
- ✓ Exercício 2: Modelagem da Cadeia de Valor

ESTRATÉGIA, PROJETO ORGANIZACIONAL E PROCESSOS DE NEGÓCIO

- ✓ Conceitos de Estratégia Empresarial
- ✓ Capacitações centrais e coordenação de processos
- ✓ Papel de processos para implantação da estratégia
- ✓ Conceitos de Projeto Organizacional, divisão e coordenação do trabalho
- ✓ Aplicação de processos na estruturação de centros de serviços compartilhados
- ✓ Escritório de Processos
- ✓ Tipos de estruturas organizacionais orientadas por processos
- ✓ Seleção de processos
- ✓ Apresentação de casos
- ✓ Exercício 3: Definição das capacitações centrais e seleção de processos

MÓDULO 2: GOVERNANÇA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS (16 HORAS)

Apresenta as definições conceituais acerca do tema Governança de Processos, bem como alternativas de estruturação de modelos de Governança e Escritórios de Processos

GOVERNANÇA DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

- ✓ Definições de Governança de Processos
- ✓ Os elementos de um modelo de Governança de Processos e suas definições conceituais
- ✓ Seleção de circuitos/alternativas para construção da Governança dentro da Organização
- ✓ Instrumentos da Governança de Processos
- ✓ Papéis e responsabilidades da Gestão de Processos
- ✓ O papel do gestor ou dono de processo
- ✓ Como implantar uma Governança de Processos – as diferentes formas
- ✓ Relato e discussão de casos nacionais e internacionais
- ✓ Exercício 4: Construção de modelo simplificado de governança de processos

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS – PAPEL NA GOVERNANÇA DE PROCESSOS

- ✓ Por que da existência do Escritório de Processos?
- ✓ Os possíveis papéis assumidos pelo Escritório de Processos dentro da Organização
- ✓ A estruturação de um Escritório de Processos
- ✓ Onde posicionar o Escritório de Processos? – Relação com estrutura Organizacional
- ✓ Como implantar um Escritório de Processos?
- ✓ Exercício 5: desenho de processo de gestão de processos e definição de matriz RACI

MÓDULO 3: CICLO DE VIDA DO DESENHO DE PROCESSOS: MODELAGEM, MELHORIA, IMPLANTAÇÃO, MUDANÇA E PROJETOS (32 HORAS)

Apresenta os aspectos teóricos e práticos do ciclo de vida de Processos de Negócios, bem como a operação de uma ferramenta de modelagem de processos de Negócios e a aplicação de técnicas de melhorias em situações reais das empresas

LEVANTAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS: ENTENDIMENTO E MODELAGEM

- ✓ Qual o objetivo da modelagem de processos?
- ✓ Apresentação dos conceitos de modelagem de processos
- ✓ Princípios de modelagem
- ✓ Principais metodologias e notações de modelagem de processos (EPC, BPMN, IDEF e outras)
- ✓ Como levantar processos: principais técnicas
- ✓ Apresentação de ferramentas de modelagem
- ✓ Gestão de bases de dados de modelos de processos
- ✓ Relatos de casos de modelagem de processos
- ✓ Exercício 6: Situação atual do estudo de caso

ANÁLISE E MELHORIA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS, COM ÊNFASE EM LEAN

- ✓ Conceitos de análise e melhoria de processos de negócios

- ✓ Reengenharia e melhoria de processos
- ✓ Maturidade de processos e suas aplicações como referência para melhoria sistemática de processos
- ✓ Métodos de Identificação, Análise e Solução de Problemas (MIASP) aplicados a processos de negócios
- ✓ Visão geral de ferramentas de apoio aos MIASP (TQM, CEP, Lean & Seis Sigma e TOC)
- ✓ Ênfase na aplicação da ferramenta *Lean*: conceitos, definições, aplicações e melhores práticas
- ✓ Redesenho de processos, e priorização de problemas e soluções
- ✓ Relatos de caso de análise e melhoria de processos
- ✓ Exercício 7: Análise da situação atual e projeto da situação futura do estudo de caso

IMPLANTAÇÃO E GESTÃO DE MUDANÇAS EM PROCESSOS: CULTURA, EQUIPES E COMUNICAÇÃO

- ✓ Conceitos de cultura e liderança organizacional e sua influência na implantação de processos de negócios
- ✓ Gestão de mudança e comunicação nas organizações
- ✓ Papéis, responsabilidades e atividades de implantação de processos
- ✓ Princípios de trabalho em grupo
- ✓ Formação e motivação das equipes de implantação de processos de negócios
- ✓ Organização do trabalho das equipes
- ✓ Exercício 8: Técnicas de Gestão da Mudança e de Gestão de Projetos aplicadas à implantação de processos de negócios: exposição e discussão de casos

GESTÃO DE PROJETOS DE DESENHO DE PROCESSOS: METODOLOGIAS, CONCEITOS E CASOS

- ✓ Orientação conceitual da gestão de projetos de gestão de Processos de Negócios
- ✓ Desdobramentos da gestão de Processos de Negócios: formulação, planejamento, a execução e a implantação do projeto
- ✓ Questões teóricas e práticas do conteúdo técnico e da condução do trabalho em Gestão de Processos de Negócios

- ✓ Exposição e discussão de casos de Gestão de Processos de Negócios
- ✓ Exercício 9: Definição etapas e papéis e responsabilidade para gestão de projetos de desenho de processos

MÓDULO 4: GESTÃO INTEGRADA DE PROCESSOS: DESENHO DE MODELO DE GESTÃO DE NEGÓCIOS ORIENTADO POR PROCESSOS (32 HORAS)

Apresenta as diversas relações dos processos de negócios com outros eixos de gestão, coordenação e integração coerente do trabalho em uma organização produtiva

PROCESSOS E GESTÃO DE INDICADORES DE DESEMPENHO

- ✓ Formulação estratégica e o projeto de sistema de medição de desempenho orientado por processos
- ✓ *Frameworks* utilizados: uso do BSC articulado com processos
- ✓ Definição dos indicadores de desempenho a partir dos objetivos de processos
- ✓ Uso do sistema de medição de desempenho como elemento de aprendizado
- ✓ Exercício 10: Definição de Indicadores de Desempenho a partir de processos

PROCESSOS, QUALIDADE DE INFORMAÇÕES E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- ✓ Qualidade da informação
- ✓ Tipos de sistemas de informação, BPMS e Gestão de Processos de Negócios
- ✓ Conceituação e definição de Sistemas Integrados de Gestão (SIGs) e Arquitetura Orientada a Serviços (SOA)
- ✓ Exercício 11: Definição de políticas e procedimentos para melhoria da qualidade da informação e melhoria dos processos

DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO ORIENTADOS POR PROCESSOS

- ✓ Método de Elicitação de Requisitos e a contribuição Gestão de Processos de Negócios
- ✓ Apresentação de ferramentas para a definição de requisitos de sistemas a partir dos processos de negócios

- ✓ Especificação, desenvolvimento (e / ou contratação) e implantação de sistemas orientada a processos
- ✓ Exercício 12: Especificação de sistemas orientada a processos

MODELOS DE REFERÊNCIA, COMPLIANCE, CONTROLES INTERNOS E RISCOS ORIENTADOS POR PROCESSOS

- ✓ Modelagem e certificação de processos
- ✓ Visão geral de modelos de referência (noções básicas dos modelos específicos)
- ✓ Apresentação conceitual de Gestão de Controles Internos
- ✓ Apresentação conceitual de Gestão de Riscos
- ✓ Ferramentas de gestão de controles e riscos orientadas por processos
- ✓ Exercício 13: Definição de controle e análise de riscos por processos

PROCESSOS, COMPETÊNCIAS E RECURSOS HUMANOS

- ✓ Gestão do Conhecimento: principais conceitos
- ✓ A criação de conhecimento na empresa: as espirais de conhecimento
- ✓ Ambiente tecnológico para Gestão de Conhecimento: automatizando os processos e apoiando as decisões
- ✓ Como criar um ambiente propício para apoiar a Gestão de Conhecimento nas organizações
- ✓ Modelo conceitual, método de implantação e resultados esperados da Gestão de Competências por Processos (GCP)
- ✓ Gestão de Recursos Humanos por Competências: Seleção, Avaliação e Desenvolvimento
- ✓ Exercício 14: Mapeamento das necessidades de conhecimento por processo

PROCESSOS E GESTÃO DA INOVAÇÃO

- ✓ Inovação: conceitos e definições
- ✓ Dinâmica da inovação: Curva S, inovação de produto e processo, o desafio de integrar a gestão estratégica com a gestão tecnológica
- ✓ A dinâmica tecnológica e as capacitações dinâmicas

- ✓ As redes sociais e a gestão de processos
- ✓ Inovação: estratégias e casos de atuação
- ✓ Apresentação de casos e principais tendências
- ✓ Exercício 15: inovação por processo

TENDÊNCIAS NA GESTÃO INTEGRADA DE PROCESSOS

- ✓ Novas metodologias, tecnologias e práticas de Gestão de Processos
- ✓ Gestão de Processos no mundo: publicações recentes acerca do tema
- ✓ Relatos das Missões Internacionais Enjourney (Lisboa, Porto e Londres)
- ✓ Eventos e encontros importantes sobre Gestão de Processos de Negócio

MÓDULO 5: OPCIONAL - WORKSHOP DE ORIENTAÇÃO (80 HORAS NA LÓGICA HANDS ON E LEARNING BY DOING)

Aplicação e *orientação*, intercaladas com as aulas, para uso dos conceitos nas realidades específicas da empresa, governo ou instituição. Módulo opcional, com descritivo em documento e investimento em separado.

SERVIÇOS E MATERIAIS INCLUIDOS:

- ✓ Aulas pelos docentes;
- ✓ Coordenação das atividades pela Enjourney;
- ✓ Agendamento e realização das visitas de *Benchmarking*;
- ✓ Entrega de um livro *Gestão de Processos: pensar, agir e aprender* para cada participante;
- ✓ Palestra de especialista internacional;
- ✓ Avaliação e debate dos trabalhos dos alunos;
- ✓ 5 dias de Orientação intercalados com as aulas, nas instalações da empresa;

- ✓ Infraestrutura de sala de aula (datashow, flipchart, notebook, sistema de som, microfones, auto falantes, quadro, pilots);
- ✓ Apoio Operacional de Coordenação das atividades relativas à infraestrutura, alimentação e impressão de material;
- ✓ Um fichário personalizado para cada participante para a organização dos slides recebidos com o conteúdo das aulas;
- ✓ Brinde final: uma placa metálica com o nome do participante;
- ✓ Impressão e distribuição de certificados para cada participante;
- ✓ Secretaria de atividades administrativas;
- ✓ Disponibilização de arquivos eletrônicos no aplicativo Dropbox (sempre dois dias antes das aulas);
- ✓ Apoio às atividades do curso pela alocação de um profissional em todas as aulas, *benchmarking*, palestras e avaliação;
- ✓ A infraestrutura logística para os participantes para a realização da visita de *benchmarking* à Embraer, localizada em São José dos Campos – São Paulo;
- ✓ Coordenação pedagógica do curso;
- ✓ Organização, compra de passagens e pagamento de hotéis, deslocamentos, alimentação e orientação dos docentes e profissional de apoio;
- ✓ Serviço de videoconferência para o palestrante internacional (Responsabilidade pela estrutura no Exterior) - opcional;
- ✓ Serviço de tradução simultânea de palestras internacionais e disponibilização de infraestrutura adequada para tal evento (Responsabilidade pela estrutura no Brasil);
- ✓ Tecnologia de Informação para as atividades;
- ✓ Preparação, revisão e edição de slides e disponibilização para impressão em até dois dias úteis antes da aula, tanto para pré consulta quanto para a impressão pela empresa contratante;
- ✓ Responsabilidade pelo material a ser impresso (todos os slides disponibilizados). Isto inclui:
 - Impressão de todo material disponibilizado;
 - Verificação se todos os slides foram impressos na ordem certa e em qualidade satisfatória de leitura;
- ✓ Colocação e distribuição, em cada aula, dos slides impressos em sacos transparentes com furos nos padrões dos fichários a serem fornecidos pela Enjourney;



- ✓ O padrão é ter a impressão de dois slides por página. Entretanto, slides complexos ou com informações cuja fonte seja considerada pequena pela equipe Enjourney, serão impressos um por página.

Não estão inclusos nos produtos e serviços do curso oferecido pela Enjourney e que ficam sob responsabilidade da empresa contratante:

- ✓ Dar feedback à Enjourney acerca de eventuais impressões que tenham ficado ilegíveis.