

Gestão por Processos agora é  
**PROCESS EXCELLENCE WEEK!**

# GESTÃO POR PROCESSOS 2012

5ª EDIÇÃO



**28 CASOS PRÁTICOS**

Saiba como o envolvimento de líderes na consolidação do BPM e na gestão da inovação possibilitam atingir a excelência organizacional

30 de janeiro a 2 de fevereiro de 2012 / AMCHAM São Paulo

**EMPRESAS INÉDITAS**  
EXPERIÊNCIAS EXCLUSIVAS  
e mais debates interativos com  
palestrantes da **ALTA GESTÃO**

**EXCLUSIVO**

**BPM Top Leaders Session:**

**Painel Internacional**



**Adrian Samareanu**  
VP Business Process and CIO  
VOLVO FINANCIAL SERVICES



**Sebastian Risse**  
VP – Head of BPM Capability  
CREDIT SUISSE



**Matthew Norton**  
Head of Business  
Improvement Practice  
BARCLAYCARD

**Painel Nacional**



**Gildeon Luiz Santos Filho**  
Chief Operating Officer  
CHEMTECH



**Herberto Yamamuro**  
Chief Executive Officer  
NEC BRASIL

**Conheça alguns dos temas que serão abordados:**

- Engajamento de líderes para criação e sustentabilidade da cultura de processos
- Consolidação do escritório de processos com foco na maximização da agilidade, eficiência e capacidade da organização
- Resultados estratégicos e excelência operacional através da integração eficaz de metodologias
- Maximização dos resultados através da execução de projetos de melhoria e inovação de processos

**NOVIDADES PARA 2012**

- 2 SITE-VISITS SIMULTÂNEOS:**  
Visite o BPM Office da CTEEP e RHODIA
- PEX WEEK WRAP UP:**  
Discussão interativa para consolidar todos os pontos apresentados no evento

**5 TRACKS SIMULTÂNEOS:**

- Pessoas
- Metodologia
- Tecnologia
- Excelência Operacional
- Setor Público

**35 PALESTRANTES**

- BARCLAYCARD
- CASAS BAHIA
- CHEMTECH
- COSIN CONSULTING
- CREDIT SUISSE
- CTEEP
- DASA DIAGNÓSTICOS
- DHL
- ELO GROUP
- EMBRACO
- EMBRAPA
- ENJOURNEY CONSULTORIA
- EXPERTISE
- FUNDAÇÃO JOSÉ SILVEIRA
- GLOBO SAT
- GRUPO SIMÕES
- INTERNATIONAL PAPER
- ITAÚ UNIBANCO
- KIMBERLY CLARK
- LEXMARK
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL
- NATURA ARGENTINA
- NEC BRASIL
- OI
- REXAM
- RHODIA
- TECNISA
- TELEFÔNICA
- TETRA PAK
- UNIMED VALE DO SINOS
- VOLVO FINANCIAL SERVICES
- VOTORANTIM METAIS

**WORKSHOPS PRÁTICOS**

- A** **Envolvendo a alta direção com BPM**  
Aspectos fundamentais para engajamento e manutenção do comprometimento de líderes
- B** **Mobilização das pessoas à aderência do BPM**  
Crie valor para a empresa a partir de melhorias e inovações em processos
- C** **Dinâmica de Benchmark**  
Exercício de comparação de práticas de gestão por processos com foco na geração de resultados e valor

Patrocínio Premium



Patrocínio Master



Patrocínio Ouro



Apoio



5ª EDIÇÃO

# GESTÃO POR PROCESSOS 2012

Gestão por Processos agora é **PROCESS EXCELLENCE WEEK!**



CONFIRA NOSSO NOVO FORMATO:  
**4 DIAS** INTEIROS DEDICADOS AOS DESAFIOS DA GESTÃO POR PROCESSOS

Prezado(a) Executivo(a),

A gestão por processos está em momento de grande destaque, pois tem sido aplicada com muita frequência por empresas de diferentes portes e segmentos de mercado. Assim, cresce também o número de ferramentas para apoiar a implementação do BPM.

Entretanto, os executivos responsáveis pela área de processos enfrentam grandes desafios na escolha da ferramenta mais adequada ou da metodologia que mais se enquadra à sua estratégia de negócios.

A 5ª edição do summit **Gestão por Processos 2012**, que agora seguindo o portfólio internacional é **Process Excellence Week**, foi desenvolvido exclusivamente para que você possa debater com líderes da alta gestão de empresas nacionais e internacionais sobre a importância de se manterem engajados e comprometidos com o BPM para alcançar excelentes resultados! O evento ocorrerá dos dias **30 de janeiro a 02 de fevereiro de 2012**, em São Paulo.

Nós trouxemos importantes keynote speakers para apresentarem seus desafios e aprendizados em casos de sucesso, além de empresas inéditas e experiências práticas e exclusivas. Desta maneira, você terá a oportunidade única de maximizar seu networking e compartilhar idéias que, sem dúvida, agregarão o conhecimento necessário para a definição dos objetivos do BPM em sua empresa.

**Inscreva-se antecipadamente no summit e beneficie-se com descontos especiais!**

Esperamos você em janeiro de 2012.

Atenciosamente,



*Michelle Oliveira*  
**Michelle Oliveira**  
Conference Manager

PEX – Process Excellence Network



*Lilian Molina*  
**Lilian Molina**  
Divisional Director

PEX – Process Excellence Network

[www.pexnetwork.com](http://www.pexnetwork.com)

*PS: Inscreva-se nas visitas corporativas exclusivas para uma visão prática do BPM Office!*

1º Dia	2º Dia	3º Dia	4º Dia	
WORKSHOP	WORKSHOP	WORKSHOP	SITE VISIT	
CASES	CASES	Track D Excelência Operacional		
BPM Top Leaders Session	Track A Pessoas	Track B Metodologia		Track C Tecnologia
	CASES			PEX Week Wrap up

### BPM TOP LEADERS SESSION:

Uma tarde inteira com Presidentes, VPs e Keynote Speakers internacionais, líderes em gestão por processos, discutindo sobre padronização de processos para maximizar a agilidade, eficiência e capacidade da organização

### TRACKS SIMULTÂNEOS

5 sessões de palestras divididas por temas:

- Pessoas
- Metodologia
- Tecnologia
- Excelência Operacional
- Setor Público

### PEX WEEK WRAP UP

Painel interativo de encerramento para rever e consolidar todos os pontos apresentados ao longo dos 3 dias do evento. Saia do Process Excellence Week com diretrizes concretas para definição do modelo BPM em sua empresa!

### SITE VISIT

Visitas técnicas corporativas de empresas que são referência em BPM para visualizar *in loco* os resultados da implementação do escritório de processos.

## Potencialize novos negócios.

### Razões para você patrocinar a 5ª edição edição do Summit Gestão por Processos 2012:

- O IQPC é líder mundial em organização de eventos para altos executivos. Gestão por Processos 2012 oferece uma oportunidade única de fazer networking e gerar novos negócios com os grandes players do mercado brasileiro.
- Público-alvo qualificado e em busca de soluções. A altíssima qualidade de conteúdo, com casos práticos de grandes empresas, atrai um público formado por tomadores de decisão em busca de soluções para suas empresas.
- Geração de novos negócios. Através de ações direcionadas de marketing, nossos patrocinadores conseguem gerar efetivos leads, potencializando novos negócios.
- Oportunidades flexíveis de patrocínio para atingir suas metas mais importantes, incluindo oportunidades de proferir palestra e workshops para demonstrar seu *know how* e expertise.

Ligue para **11 3463-5600** ou **3164-5600** ou envie e-mail para [patrocinio@iqpc.com](mailto:patrocinio@iqpc.com).

08:00 Recepção e credenciamento para o Workshop A

**WORKSHOP A**

Início 08:30 / Término 10:30

**Envolvendo a alta direção com BPM: Aspectos fundamentais para engajamento e manutenção do comprometimento de líderes**

Várias empresas vêm desenvolvendo iniciativas de processos que vão desde o mapeamento de processos até a criação de mais valor por meio de melhorias e inovação. O aumento da complexidade e contribuição dessas iniciativas permite que a empresa evolua sua maturidade em Gestão por Processo fazendo com que essa abordagem passe a ser parte da cultura organizacional. Nesse momento, o envolvimento da alta direção é indispensável, porque Gestão por Processos passa a integrar seus próprios processos de gestão.

- ❖ O que significa envolver a alta direção com BPM?
- ❖ O que esperamos da alta direção na medida em que se avança na complexidade e contribuição das iniciativas de processo?
- ❖ O que dificulta o comprometimento da alta direção com a visão de processos?
- ❖ Que estratégias já funcionaram? O que pode ser aprendido com experiências bem e mal sucedidas?
- ❖ Como manter o comprometimento da alta direção?



**Alexandre Magno Vazquez Mello**

*Diretor*  
EXPERTISE



10:30 *Networking coffee break* e credenciamento para o Summit

11:00 Abertura do Summit pelo Presidente de Mesa

**11:05 Sinergia entre metodologias de gestão por processos para implementação de um conceito de BPM global e padronizado, alinhado às estratégias da empresa**

Conheça o caso prático da Embraco no desenvolvimento de uma metodologia de gestão por processos com foco para geração de resultados:

- ❖ Método global e padronizado
- ❖ Inter-relação do BPM com outras metodologias de gestão (exemplo: Lean approach na melhoria de processos)
- ❖ Priorização das Iniciativas de processo como desdobramento das estratégias da empresa
- ❖ Governança de processos, mensuração de indicadores e apuração de resultados

**Janaina Weiss**  
*Diretora do Modelo de Gestão Corporativa*  
EMBRACO



O IQPC é uma multinacional de informação empresarial, com sede nos EUA e escritórios em 10 países. No Brasil, a empresa segue a missão do grupo de levar conteúdo atrativo e atualizado para executivos, promovendo, assim, o desenvolvimento de diversos setores da economia. A elaboração de nossos produtos é baseada na imparcialidade e na qualidade do conteúdo, respeitando as expectativas e as necessidades de informação de cada mercado. Para mais informações e para conhecer nossos eventos, visite o site: [www.iqpc.com.br](http://www.iqpc.com.br)

11:40 Como acompanhar e manter viva a cultura de processos após a implantação?

No caminho da implantação da cultura de processos, a apresentação focará em pontos associados às etapas de implantação e pós-implantação: os desafios de manter viva a cultura de processos; como definir metas e acompanhar a evolução dos processos dentro das organizações; ações de correção e melhoria contínua. Os desafios para a área de processos ganhar relevância nas organizações

- ❖ A implantação de novos processos
- ❖ Metas da implantação e acompanhamento da evolução
- ❖ Ações de correção e melhoria contínua pós-implantação



**Marcelo Shiramizu**

*Diretor*  
COSIN CONSULTING

12:15 Almoço

13:30 Implementação da área de processos e do BPM atrelados a estratégia de negócios e orientados ao resultado

Estruturação do Departamento de Processos para que o BPM e a implementação dos processos orientados a resultados e alinhados com a estratégia corporativa.

- ❖ Desafios na criação do Departamento de Processos
- ❖ Disseminação e conquista das diferentes áreas de negócio
- ❖ Envolvimento da alta direção
- ❖ Utilização de software de BPM para modelagem, implantação (automatização), controle e gestão dos processos de negócio

**Cloaldo Fortunato**

*Diretor de Processos*

**Tomas Laszlo Banlaky**

*Diretor Administrativo*  
TECNISA



14:15 BPM i2i - Integrar para Inovar

As empresas estão diante do desafio de desenvolver capacidade de mudança para responder de forma rápida e eficaz às exigências do mercado. Além disso, o ritmo acelerado da inovação tecnológica digital - mobilidade, mídia social, nuvem, produtos inteligentes e colaboração em massa - está reformulando a dinâmica de competição global de negócios, criando enormes oportunidades para as empresas.

A Gestão por Processos é um modelo de gestão que desenvolve essa capacidade de mudança, à partir da conexão e sincronismo entre os principais elementos desse modelo e seus habilitadores.

O Programa BPM i2i Integrar para Inovar oferece um conjunto completo de aceleradores e roadmap que combina gestão, tecnologia e inovação criando um ambiente propício para alcance dos resultados esperados.

- ❖ Visão sistêmica e capacidade de conexão;
- ❖ Utilização adequada dos habilitadores: Pessoas e Tecnologia
- ❖ Desenvolvimento de capacidade de mudança e inovação.

**Maria José B. M. Moreira**

*Office of Innovation and BPM Director*  
CSC

**BPM Top Leaders Session**

14:50 Internacional

**Melhores práticas para a construção de uma estratégia de negócios atrelada ao BPM para maximizar a agilidade, eficiência e capacidade da organização**

Este debate foi desenvolvido para que você possa compartilhar experiências internacionais com vice-presidentes e líderes de BPM de grandes multinacionais. Explore diferentes modelos de evolução do BPM, tanto como um sistema de gestão e infra-estrutura quanto como um processo de TI. Aqui, você terá uma abordagem consolidada de estratégias para alcançar a agilidade, a eficiência, o business compliance e as futuras capacidades da empresa.



**Adrian Samareanu**   
*VP Business Process and CIO*  
VOLVO FINANCIAL SERVICES



**Sebastian Risse**   
*VP - Head of BPM Capability*  
CREDIT SUISSE



**Matthew Norton**   
*Head of Business Improvement Practice*  
BARCLAYCARD



16:10 *Networking break*

16:40 Nacional

**Inter-relação da padronização de processos com o business change innovation**

Participe deste café da tarde, onde os participantes ficarão dispostos em mesas redondas, para uma sessão de debates com *top leaders* de empresas no Brasil. Conheça as métricas aplicadas por estes líderes para gerir as iniciativas de BPM na empresa atreladas às estratégias de inovação e desenvolvimento de negócios.

- ❖ Aplicação de departamentos de processos na reestruturação de uma cultura baseada em projetos para desenvolvimento de indicadores de produtividade
- ❖ Padronização de processos x mudança e inovação de negócios: é possível ter os dois conceitos juntos?
- ❖ Como o BPM se enquadra com outras metodologias de Business Process Improvement?



**Gildeon Luiz Santos Filho**   
*Chief Operating Officer*  
CHEMTECH



**Herberto Yamamuro**   
*Chief Executive Officer*  
NEC BRASIL



18:00 Encerramento do 1º dia de Summit e Coquetel de Boas-Vindas

**WORKSHOP B**

Início 09:00 / Término 11:00

**Como mobilizar pessoas a aderência do BPM para criar valor para a empresa a partir de melhorias e inovações em processos?**

Nesse workshop, pretendemos discutir as barreiras para o engajamento efetivo dos colaboradores da empresa nas ações de BPM. Apresentaremos casos práticos, baseados nas experiências nacionais e internacionais, de como as empresas estão mobilizando profissionais para implementar melhorias e inovações em seus processos de negócio.

- ✦ Como ativar a visão por processos e valor na cabeça de um gestor?
- ✦ Por que os gestores tradicionais não têm interesse em assumir o papel de 'dono de processo' e como podemos mudar esse paradigma?
- ✦ Por que muitos papéis de facilitadores, líderes, consultores internos não funcionam e como podemos reverter esse quadro?
- ✦ Ativando o papel de Líder de Inovação de maneira a disseminar a visão por processos e diminuir resistências culturais
- ✦ Como integrar os diversos escritórios de processos, projetos, estratégia e tecnologia a partir de uma visão de criação de valor?



**Leandro Jesus**  
Sócio  
ELO GROUP

**2º dia - 31 de janeiro de 2012**

**11:00 Networking coffee break**

**11:25 Abertura do 2º dia de Summit pelo Presidente de Mesa**

**11:30 As possibilidades de melhoria dos resultados financeiros através da aplicação da gestão por processos**

- Iniciativas e resultados alcançados na superação de desafios da implementação da gestão por processos e definição de metas e expectativas na gestão de recursos.
- ✦ Quais foram as necessidades que motivaram o desenvolvimento da solução BPM?
  - ✦ Como foi desenhada a solução para o caso em estudo?
  - ✦ Dificuldades, oportunidades e lições aprendidas
  - ✦ Quais os ganhos atingidos x resultados esperados?
  - ✦ Próximos passos do projeto e visão de futuro



**Marcelo Anderson Baptista**  
Gerente de Processos  
DASA DIAGNÓSTICOS



**12:10 Gestão por Processos como Alavancador da Excelência Global em Gestão de Talentos da Vale**

A palestra abordará como a Vale vem utilizando conceitos de BPM para suportar a implantação dos padrões de gestão de talentos em suas operações em todo o mundo. Serão apresentadas questões como:

- ✦ Amplitude geográfica das operações da Vale e o papel da função Recursos Humanos no contexto global.
- ✦ Projeto "HR Way" para Educação & Gestão de Talentos: BPM suportando a padronização e excelência global.
- ✦ Implantação das dinâmicas de gestão da rotina e gestão de projetos para Educação & Gestão de Talentos.



**Carla Gama**  
Diretora de Educação & Gestão de Talentos  
VALE

**Eduardo Saggioro**  
Sócio-Diretor  
VISAGIO

**12:55 Almoço**

**TRACKS SIMULTÂNEOS: EXECUÇÃO**

**PESSOAS**

**14:00 Desafios culturais na implementação da gestão por processos na área de desenvolvimento humano ocupacional**

As áreas administrativas encontram mais dificuldade de implantação de indicadores e consequentemente da gestão por processos. Esta palestra irá apresentar que é possível implementar a gestão por processos na área de desenvolvimento humano ocupacional e mostrar as dificuldades enfrentadas e benefícios durante este processo.

- ✦ Ciclo para definição e priorização dos processos alinhados à estratégia de negócios
- ✦ Modelagem atual e futura para diagnósticos e identificação de melhorias
- ✦ Passo-a-passo para a implementação e monitoramento da gestão por processos

**Vanor Ribeiro**  
Consultor do Departamento Humano Ocupacional  
VOTORANTIM METAIS VAZANTE



**METODOLOGIA**

**14:00 Aplicação do Lean Seis Sigma para gerir métodos e análises de controle e viabilizar melhorias contínuas**

Confira nesta palestra a metodologia de gestão que foi aplicada para gerir todas as análises de controle através de diversas ferramentas. A Rexam foi vencedora do Prêmio de Excelência em Lean Seis Sigma de 2011 na Categoria Melhor Programa com mais de 18 meses.

- ✦ Conceito global da gestão por processos na empresa
- ✦ Métodos de controle para gerir os processos e aprimorar os resultados através do Lean Seis Sigma
- ✦ Consolidação da ferramenta como estratégia para gerar melhoria contínua ao programa

**Ronaldo Galletti**  
Gerente de Lean Seis Sigma

**Lucas Cavalcante Cunha**  
Black Belt  
REXAM



**TECNOLOGIA**

**14:00 Como evitar que interpretações equivocadas causem distorções na adoção de processos baseados em práticas de gestão de TI?**

Mostrar ao público como escolhas equivocadas em projetos de processos baseados em práticas de TI podem causar prejuízos ao invés de benefícios como eficiência, qualidade e produtividade

- ✦ Tipos de falha em projetos de processos;
- ✦ A influência das pessoas nos projetos de processos;
- ✦ Como a interpretação de conceitos e práticas pode prejudicar os resultados de projetos de processos;
- ✦ Como contornar esta situação e colocar o projeto de volta nos "trilhos"

**Marcus Vinicius Espoladore**  
Especialista em Planejamento de TI e Projetos de Infraestrutura  
ITAÚ UNIBANCO



### 14:55 Metodologias para disseminar a cultura da gestão por processos atrelada as estratégias de negócios da instituição

Um dos maiores desafios na implementação da gestão por processos é a aculturação dos colaboradores. Neste debate, saiba quais metodologias tiveram maior aplicabilidade para engajar todos os envolvidos e fazer dos processos parte da identidade da fundação.

- ❖ Quebra de paradigmas para criação de uma cultura baseada em processos
- ❖ Erros e acertos na disseminação da cultura do BPM aos colaboradores da empresa
- ❖ Importância do planejamento para padronizar processos e garantir o apoio de outras áreas



**Patricia Novis Figueiredo**  
Especialista em Processos  
FUNDAÇÃO JOSÉ SILVEIRA



### 15:45 Networking coffee break

### 16:15 Desafios para lidar com barreiras culturais e engajamento dos colaboradores para garantir êxito nas iniciativas de gestão por processos

O grande diferencial para se obter êxito na gestão por processos é transformar a cultura de trabalho de toda a cadeia de valor do projeto. Confira nesta palestra como esta questão deve ser abordada com o intuito de alcançar a sustentabilidade do programa.

- ❖ Envolvimento da liderança nas iniciativas do BPM
- ❖ Engajamento de colaboradores no mapeamento e estruturação do escritório de processos
- ❖ Indicadores de desempenho do programa atrelados as expectativas e resultados

**Adriana Fatima Ferreira dos Santos**  
Engenheira de Processos  
TELEFÔNICA



### 17:00 Gestão por processos em ambiente de excelência em governança corporativa

Por atuarem em setores regulados, manterem certificações de qualidade e/ou responsabilidade social, atenderem aos requisitos da Lei SOX, serem listadas no Novo Mercado – BOVESPA e pautarem sua gestão nas melhores práticas de governança, cias como o Grupo CPFL necessitam gerir seus processos internos de forma a atenderem exigentes níveis de compliance. Portanto, através da apresentação do macro processo Recursos Humanos, será demonstrado como estas exigências de compliance tem se transformado e ótimas oportunidades de melhoria na gestão dos processos no Grupo CPFL.

- ❖ Principais escopos de compliance: SOX, Sistema de Gestão da Qualidade, Certificações de Sustentabilidade, Gestão de Riscos e Auditoria de Processos Internos e órgãos reguladores
- ❖ Estruturação e revisão periódica de controles internos referentes aos sub-processos da Diretoria Corporativa de Recursos Humanos
- ❖ Alinhamento dos objetivos estratégicos da gestão de recursos humanos às exigências de compliance



**Charles Matos**  
Especialista em Gestão  
Grupo CPFL



### 17:45 Encerramento do 2º dia de Summit

### 14:55 Aplicação do BPM na melhoria contínua dos processos de áreas específicas com foco em incrementar a satisfação dos clientes

Iremos abordar alguns passos utilizados para maximizar os resultados e a performance do processo de emissão da NFSE, e assim fazer com que o projeto e a empresa tenham melhores resultados financeiros, vantagem competitiva, redução de custos, otimização de recursos, aumento da satisfação dos clientes através de produtos e serviços com um nível superior de qualidade.

- ❖ Quais documentos foram utilizados na fase Define do projeto?
- ❖ Quais áreas foram necessárias no brainstorm do diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa)?
- ❖ Quais KPI's foram implantados para o monitoramento da melhoria?
- ❖ Como o diagrama NVA (Non-Value-Added) simplificou o processo antigo?



**Eduardo Rusinek**  
Gerente de Projetos e BPM  
DHL



### 16:15 Oportunidades para viabilizar a melhoria contínua através do BPM e maximizar ganhos de eficiência, integração e otimização dos processos

Em projetos desenvolvidos para o mapeamento da cooperativa e levantamento de gaps, a Unimed Vale do Sinos conduziu a gestão por processos por áreas divididas em líderes de excelência, atuando com orientação do escritório de processos. Nesta palestra, conheça o caminho percorrido pela empresa desde a implantação até as etapas de consolidação do BPM.

- ❖ Padronização de Processos
- ❖ Aprovação de recursos pela Diretoria
- ❖ Estruturação das áreas
- ❖ Ganhos de eficiência e automatização de processos



**Ana Paula Teló Bellissimo**  
Coordenadora de Processos e Organização  
UNIMED VALE DO SINOS



### 17:00 Principais etapas para desenvolvimento de projetos internos através do mapeamento, identificação, tratativa e controle das oportunidades ao longo do processo

Esta palestra tem como foco apresentar o projeto de eliminação dos desperdícios de água e disseminação da cultura do uso racional dos recursos hídricos entre os colaboradores e clientes. O grupo está entre as finalistas do Prêmio de Excelência em Lean Seis Sigma de 2011 na Categoria Manufatura.

- ❖ Critérios de escolha projeto
- ❖ Mapeamento do Processo e identificação dos Pontos Críticos para o Projeto
- ❖ Plano de coleta e estratificação dos dados coletados
- ❖ Determinação da causa raiz e elaboração de plano de ação
- ❖ Mensuração de resultados obtidos e savings do projeto



**José Mendes Lô Neto**  
Coordenador de Processos  
GRUPO SIMÕES



### 14:30 Analisando processos de negócio com base nos dados extraídos dos sistemas da Organização

Como podemos entender e analisar os processos organizacionais com base nos dados dos sistemas informatizados utilizados é a essência desta palestra. Descobrir a dinâmica dos processos a partir dos sistemas ERP/ SAP, CRM, SCM, Customer Care ou Base de dados permite que os gestores vejam o que realmente acontece com cada instância processada. Desta forma deixamos de gerir modelos para gerir processos reais.

- ❖ Gerar um diagrama de processos com base nos dados transacionais dos sistemas (SAP)
- ❖ Representação teórica do processo x Processo real executado
- ❖ Análise e comparativas e identificação de oportunidades de melhoria e otimização dos recursos do processo.

**Klaus Dieter Wachter**  
Diretor  
WAY/AMADEUS

### 15:15 Desafios da aplicação do Business Process Management para alavancar a melhoria contínua com suporte de Tecnologia da Informação.

As áreas operacionais da empresa passaram de uma visão funcional para uma visão processual do negócio, gerando valor. Porém, novos patamares de produtividade necessitam ser alcançados e a TI pode ser um fator impulsionador desse desafio.

- ❖ Não se trata de sofisticação de ferramentas, mas da formação de uma nova cultura que introduz a filosofia LEAN muito além da manufatura.
- ❖ Existem barreiras, mas o fundamental é desenvolver a resiliência. A capacidade de amoldar-se às restrições produzem mecanismos que permitem a superação.



**Marcos Mattiuzzo**  
Gerente Regional de Processos de TI  
KIMBERLY CLARK



### 15:45 Networking coffee break

### 16:15 Criando processos eficientes com ferramenta de processo para gestão de documentos

Como melhorar os seus processos orientados a documentos não estruturados, criando workflows inteligentes, agilizando o processo com diminuição de custos e riscos para o seu negócio. Imprimindo menos e salvando mais.

- ❖ Solução fim-a-fim de processo para documentos
- ❖ Exemplos de melhoria de processos por indústria



**Felipe Pontes**  
Gerente de Arquitetura e Solução  
LEXMARK



### 17:00 Como evitar erros no mapeamento e automação dos processos valendo-se das ferramentas de tecnologia disponíveis para gestão por processos?

Em um cenário com tantas ferramentas disponíveis para aprimorar a gestão dos processos internos da empresa, confira nesta discussão quais são os passos mais relevantes na escolha da melhor tecnologia, levanto em conta o ambiente organizacional, as estratégias de negócios e os aspectos fundamentais do mercado de atuação.

- ❖ Apresentação de diferentes ferramentas tecnológicas para gestão por processo
- ❖ Como estas ferramentas podem se relacionar positivamente com o BPM?



**Caetano Jesus**  
Gerente de Processos / O&M  
CASAS BAHIA





08:00 *Technology Demonstration*

08:30 Recepção e credenciamento para o Workshop C

**WORKSHOP**

**Início 09:00 / Término 11:00**

**Dinâmica de benchmark: um exercício real para comparar práticas de gestão por processos com foco na geração de resultados e valor**

Participe deste workshop e pratique um exercício exclusivo para traçar um comparativo de experiências de sucesso aplicado por empresas nacionais e internacionais de diferentes segmentos na governança e gestão de processos.

- ✦ Consolidação dos principais conceitos focados em resultados sustentáveis
- ✦ Apresentação de modelos e casos de governança e de gestão de processos

- ✦ Apresentação de boas práticas de missões internacionais de benchmarking
- ✦ Tendências internacionais e considerações específicas do ambiente nacional



**Rafael Paim**

*Sócio-Fundador*

**ENJOURNEY CONSULTORIA E CAPACITAÇÃO**



11:00 *Networking coffee break*

11:30 Abertura do 3º dia de Summit pelo Presidente de Mesa

**TRACKS SIMULTÂNEOS**



**EXCELÊNCIA OPERACIONAL**

**11:35 Importância da gestão por processos na análise crítica para seleção e aplicação de metodologia mais adequada e obtenção da excelência operacional**

O modelo de Gestão de Processos baseia-se no entendimento do processo em detalhes (causas e efeitos) via uso do conhecimento técnico e de negócios da equipe do projeto e de análises estatísticas de dados dos processos envolvidos, alinhado com a aplicação das ferramentas de melhoria contínua. Daí, a importância de realizar análise crítica do problema para aplicação da melhor metodologia em função dos objetivos desejados.

- ✦ Gestão por Processos na organização
- ✦ Metodologias para Análise e solução de problemas (DMAIC, DFSS, PDCA, Kaizen, Ações VER e AGIR, etc.)
- ✦ Obtenção dos resultados estratégicos através da aplicação eficiente e eficaz das metodologias



**Leandro Viana Silva**

*Engenheiro de Processos*

**VOTORANTIM METAIS ZINCO**



**12:25 Gestão por Processos como opção estratégica que alicerça o crescimento internacional**

A Gestão por Processos na Natura torna-se o principal alicerce para o acelerado crescimento internacional que a empresa busca. Como implementar isto em toda a organização, mudando modelos mentais e incorporando este novo modelo de gestão.

- ✦ Histórico da trajetória de Gestão por Processos na organização
- ✦ Como nos estruturamos para realizar esta implementação internacional
- ✦ Principais desafios e oportunidades desta jornada



**Ester Umeki**

*Gerente de Sistemas de Gestão Internacional*

**NATURA COSMÉTICOS ARGENTINA**



**SETOR PÚBLICO**

**11:35 Desafios da implantação da gestão por processos na administração pública para atingir a sustentabilidade organizacional**

A palestra abordará o desenvolvimento e a implantação do Projeto de Padronização e Organização das Promotorias de Justiça, apontando experiências e resultados da aplicação da metodologia de gestão por processos e seus impactos na sustentabilidade da gestão organizacional.

- ✦ O que é o Projeto: desenvolvimento, implantação e resultados
- ✦ Impactos no trabalho e na gestão das Promotorias de Justiça
- ✦ Gestão por Processos e cultura institucional: a mudança necessária
- ✦ Projeto de Padronização da Organização das Promotorias de Justiça e sustentabilidade organizacional



**Luiz Afonso Alencastre Escosteguy**

*Assessor Administrador e Coordenador*

*da Unidade de Gestão de Processos*

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO GRANDE DO SUL**



**12:25 Desenvolvimento de uma gestão corporativa estratégica para organizar a área de processos e permitir suporte a novas ações e iniciativas**

Apresentação de experiências na gestão de processos ao longo de duas décadas e indicação das lições aprendidas e próximas estratégias e ações a serem implementadas.

- ✦ Histórico da gestão de processos na Embrapa
- ✦ Lições aprendidas em nível estratégico, tático e operacional
- ✦ Permissão e estratégias para o fortalecimento da gestão de processos na Embrapa



**Jacqueline Leitão**

*Coordenadora de Desenvolvimento*

*da área de Gestão e Estratégia*

**EMBRAPA**



13:15 *Almoço*

**14:45 Estruturação e alinhamento do escritório de processos para permitir maturidade e melhorias contínuas baseadas em evolução e inovação**

Como é possível implementar um escritório de processos bem estruturado e alinhados a busca contínua por sustentabilidade do programa?

- ✦ A estruturação e implementação do escritório
- ✦ Visão sistêmica dos processos
- ✦ Como o projeto se consolidou com foco em resultados?



**Gleycia Nunes**

*Gerente de Arquitetura de Processos Corporativos*

**OI**

**15:35 Interpretação das particularidades regionais para implementar um conceito global de BPM em parceria com as demais áreas**

O envolvimento entre diferentes áreas é fundamental para disseminar a gestão por processos na empresa e motivar os colaboradores para consolidar a nova cultura. O desafio se torna ainda maior quando a estratégia do BPM parte da matriz, e é preciso lidar com diferentes perfis de pessoas.

- ✦ Importância do bom entendimento das diferenças culturais na implementação de uma estratégia global para garantir sucesso
- ✦ Pontos fortes e pontos fracos na inserção de uma cultura de gestão por processos
- ✦ Etapas do planejamento e execução da padronização de processos em parceria com outras áreas da empresa



**Rodrigo Meireles**

*Business Transformation Officer – Latin America*

**TETRA PAK**

16:25 *Networking coffee break*

**16:55 PEX Week wrap up**

É crescente o número de empresas que adotam o BPM como instrumento para a administração de negócios ou como ferramenta de apoio a outras metodologias de gestão para atingir eficiência, capacidade e agilidade da corporação.

Entretanto, o envolvimento da alta gestão ainda é um grande desafio enfrentado pelos executivos para garantir sucesso nas iniciativas da gestão por processos. Você conseguiu responder suas questões durante a conferência? Participe desta discussão interativa de encerramento do summit para rever e consolidar todos os pontos apresentados ao longo dos 3 dias do evento para aprofundar novamente sobre o que há de mais novo e rever as estratégias mais destacadas em aperfeiçoamento e implementação do BPM. Desta forma, finalizaremos sua participação com diretrizes concretas para definição do modelo BPM em sua empresa.

Liderado por:

**Marcelo Tadeu G. de Castro**

*Coordenador de Processos*

**GLOBOSAT**



**Marianne Aguiar**

*Gerente de Processos e*

*Performance de Supply Chain*

**INTERNATIONAL PAPER**

**ANOTE SUAS QUESTÕES DURANTE O PEX WEEK!**

**Carmine Pascale Filho**

*Gerente de Processos e Projetos*

**AVIS BUDGET GROUP BRASIL**



17:30 Encerramento do Process Excellence Week



**SITE VISIT D**

**Saída do Local: 8:00 - Início da Visita: 10:00**  
**Término: 13:00 - Previsão de Retorno: 15:00**

**Visita corporativa a CTEEP – Companhia de Transmissão de Energia Elétrica Paulista**

Nesta visita corporativa, você terá a oportunidade de conhecer a CTEEP\* – empresa do Grupo ISA\* e o Centro de Operação de Transmissão\* primeira área da empresa a mapear todos os seus processos e sendo o primeiro centro de operações da América Latina a ser certificado nos padrões da Norma NBR ISO 9001. Veja a retrospectiva passo-a-passo de todo mapeamento realizado em todas as áreas da empresa, as ferramentas aplicadas, como foi desenvolvido o escritório de processos e como a CTEEP faz a Gestão por Processos de maneira integrada em Modelos de Competências, Trajetórias de Carreiras, Dimensionamento das equipes de trabalho, elaboração de normas e procedimentos e sistemas de certificação. Por fim, saiba como é mantido e melhorado continuamente todo sistema de gestão da gerência do dia a dia nos processos e rotinas da empresa.

Aproveite também para conhecer a estrutura e a cultura da CTEEP, com acesso a materiais que o fará compreender da melhor maneira o setor elétrico nacional e a importância da Companhia para o desenvolvimento do Brasil.



**André Luis Serminari**  
Gerente de Desenvolvimento Organizacional  
CTEEP



\* Acesse o site do evento para mais informações sobre a CTEEP e o Grupo

**SITE VISIT E**

**Saída do Local: 8:00 - Início da Visita: 9:00**  
**Término: 12:00 - Previsão de Retorno: 13:00**

**Visita corporativa a fábrica da Rhodia**

A GBU Fibras da Rhodia adotou o engajamento na Gestão por Processos como estratégia para atingir a excelência operacional e redução de custos em todos os níveis do negócio. Nesta visita técnica, a empresa apresentará parte de suas instalações no site de Santo André/SP para você ter a oportunidade de conhecer a estruturação dos processos desta unidade. Conheça a trajetória da empresa, desde o comprometimento da liderança na definição dos objetivos, os macro-processos – divididos em níveis de detalhes gerenciais para qualificar o BPM – até os indicadores de desempenho que permitem mensurar a eficiência e eficácia da integração da organização ao longo dos últimos anos. Veja na prática como a Gestão por Processos transformou a Fibras em uma unidade global de negócios e influenciou toda a reestruturação do Grupo Rhodia no mundo.



**Emerson Marchi**  
Coordenador de Excelência Operacional  
RHODIA



**VISITA LIMITADA  
A 40 PARTICIPANTES**

**ESTA VISITA NÃO ESTÁ ABERTA  
A INDÚSTRIAS QUÍMICAS**

\* Acesse o site do evento para mais detalhes sobre esta visita

\*\*\* Não nos responsabilizamos por atrasos no horário de retorno das visitas.

**Confira a opinião de quem participou de edições passadas:**

“O evento consegue harmonizar a necessidade de aprendizado a apresentação de resultados, cases de pessoas e empresas comprometidas com a consciência de processos hoje”

**O.A.S** – Gerência de Equipe de Informática – BANCO DO BRASIL

“Altíssimo nível dos palestrantes, que trouxeram não só os casos de sucesso, mas também os de insucesso e que lições foram aprendidas com os mesmos”

**M.L.A** – Coordenadora de Processos – CONTAX

“As palestras foram muito boas e os case melhores ainda”

**F.A.A.M** - Gerente de Unidade Produtiva Têxtil – MARISOL  
INDÚSTRIA DE VESTUÁRIO



**Local do Evento:**

**AMCHAM**  
Rua da Paz, 1431 | CEP: 04713-001  
Chácara Santo Antonio - SP  
Tel.: (11) 3324-0194  
Fax: (11) 5180-3777

**Inscreva-se agora!**

**Telefone:** +55 (11) 3463-5600  
**Fax:** +55 (11) 3463-5610  
**E-mail:** atendimento@iqpc.com  
**www.gestaoporprocessosbrasil.com.br**

**INVESTIMENTO**

**Aproveite o desconto para inscrições e pagamentos efetuados até 16/12/2011!**

Pacotes	16/12/2011	19/12/11 a 20/01/12	23/01/12 a 29/01/12
Pacote GOLD Conf + Site Visit + 3 WS	R\$ 6.270,00	R\$ 7.075,00	R\$ 8.170,00
Conf + Site Visit + 2 WS	R\$ 5.510,00	R\$ 6.180,00	R\$ 6.680,00
Conf + Site Visit + 1 WS	R\$ 4.750,00	R\$ 5.385,00	R\$ 5.885,00
Conf + 2 WS	R\$ 4.670,00	R\$ 5.285,00	R\$ 5.785,00
Conf + Site Visit	R\$ 3.990,00	R\$ 4.590,00	R\$ 5.090,00
Conf + 1WS	R\$ 3.910,00	R\$ 4.490,00	R\$ 4.990,00
<b>Conferência</b>	<b>R\$ 3.695,00</b>		<b>R\$ 4.195,00</b>
<b>Workshops (cada)</b>	<b>R\$ 895,00</b>		<b>R\$ 995,00</b>
<b>Site Visit (cada)</b>	<b>R\$ 995,00</b>		<b>R\$ 1.095,00</b>

As informações que serão debatidas nesta conferência são tão cruciais ao sucesso dos seus negócios que a presença de todas as pessoas de seu time torna-se fundamental.



**Consulte-nos sobre o desconto para grupos!**

Alteração do Programa - Possíveis mudanças no programa da conferência podem acontecer por motivos alheios ao IQPC. Em caso de impossibilidade de comparecimento por parte de algum palestrante, o IQPC fará tudo o que estiver ao seu alcance para substituí-lo por outro profissional qualificado a proferir sobre o assunto proposto. Entretanto, o IQPC não garante a substituição. Salientamos que disponibilizaremos ou não o material das apresentações, de acordo com a autorização de cada palestrante.

