

## LEVANTAMENTO DE INFORMAÇÕES E FACILITAÇÃO PARA PROCESSOS DE NEGÓCIO

**Duração**  
1 dia.

**Pré-requisito**  
BPTA 101 e BPTA 102.

### **Descrição do curso**

O curso anterior - Introdução à Modelagem, Análise e Revisão de Processos de Negócio (BPTA 102) é baseado no uso de templates de levantamento de informações e vários tipos de diagramas. Este curso provê uma introdução básica e alguns treinamentos práticos para levantamento de informações com grupos ou indivíduos. Este curso considera como os analistas irão levantar e consolidar as informações necessárias para popular estes templates e diagramas. O curso enfatiza os conceitos básicos do planejamento para levantamento de informações, condução de entrevistas individuais e condução de reuniões com um grupo de pessoas. Técnicas para condução de reuniões focadas em criatividade para proposição de soluções inovadoras para processos de negócio também serão abordadas. Os papéis, habilidades e técnicas do entrevistador, facilitador e do escriba serão definidos e o curso proverá sessões práticas para os participantes através de cenários e encenação de papéis.

### **Quem deve participar**

Este curso foi desenvolvido para analistas de processos, analistas de negócio e outros profissionais de BPM responsáveis pelo levantamento, consolidação e documentação de informações sobre os processos de negócio da organização. Gerentes de Projetos de Processos responsáveis por coordenar soluções de melhoria de processos irão aprender o que esperar dessas reuniões. Profissionais de TI e das áreas de negócio que têm subordinados a eles equipes de processos e responsabilidades de facilitação irão aprender quando devem participar do grupo e quando devem ser o facilitador.

### **O que você vai conseguir**

- Entender porque o levantamento de informações e a facilitação de reuniões para projetos de processos são diferentes.
- Entender quais questionamentos deve ser feitos para reduzir a análise e o risco do processo proposto.
- Entender quando fazer entrevistas individuais e quando realizar uma reunião facilitada com diversas pessoas.
- Entender a amplitude de diferentes abordagens de criatividade para tornar as avaliações e proposições dos processos divergentes em consenso.

### **O que se aprende**

- Como desenvolver um bom checklist para entrevistas e uma agenda para reuniões facilitadas.
- Como conduzir entrevistas e facilitar reuniões desenvolvidas para obtenção de informações confiáveis.
- Como conseguir o consenso entre pessoas competitivas e conflitantes.
- Como planejar e facilitar reuniões de levantamento de informações de processos.

Material licenciado de:

# Agenda

## **1. Levantamento de Informações**

- Tipo de Informações a se levantar
- Informações para o Entendimento
- Informações para a Análise
- Informações para a Revisão
- Informações para a Implementação & Roll Out
- Levantando Informações
- Exercício

## **2. Entrevistando**

- O que está envolvido em entrevistar?
- Algumas Técnicas e Ferramentas
- Exercício

## **3. Facilitação**

- Organizando para a Facilitação
- Habilidades do Facilitador
- Exercício

## **4. Fechamento**

- Revisão e Resumo

