

## PRINCÍPIOS EM GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

**Duração**  
1 dia.

**Pré-requisito**  
Não tem.

### **Descrição do curso**

Este curso é a base para todos os cursos de Programa de Certificação em BPM. Ele provê uma visão geral e discussão dos princípios, conceitos e técnicas necessários para transformar o negócio de uma estrutura tradicional, focado em funções, em uma organização centrada em processos.

### **Quem deve participar**

Esta introdução à Gestão de Processos de Negócio (BPM) é necessária a todos os interessados em melhorias de processos de negócio. Ela foi desenvolvida para gerentes de negócio, analistas de processos, analistas de negócio e profissionais envolvidos em mudanças baseadas em processo e em soluções de automação de processos. Este curso é fundamental para todos os outros cursos do Programa de BPM. Ele estabelece a metodologia, linguagem comum e a linha de base para todos os outros cursos do Programa.

### **O que você vai conseguir**

- Entender o valor e benefícios de gestão de processos de negócio.
- Entender os princípios de gestão de processos de negócio e como aplicá-la.
- Entender as melhores práticas e metodologias de BPM.
- Entender os diferentes papéis da gestão de processos, arquitetura de processos, análise de processos, revisão de processos, melhoria de processos, automação de processos e definição das estruturas da organização – e como fazer tudo isso funcionar em conjunto.
- Entender o básico de técnicas de gestão e medição.

### **O que se aprende**

- Como alinhar sua estratégia corporativa com uma arquitetura de negócio bem desenhada.
- Como integrar sua arquitetura de processos de negócio com planos de implementação de recursos humanos e TI.
- As considerações chaves de uma abordagem baseada em processos.
- As considerações estratégicas, táticas e operacionais em um framework de BPM.
- Como planejar a aceitação e implementação em toda a organização.

Material licenciado de:

## INTRODUÇÃO À MODELAGEM, ANÁLISE E REVISÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

**Duração**  
3 dias.

**Pré-requisito**  
BPTA 101.

### **Descrição do curso**

Este curso provê a introdução de habilidades e técnicas necessárias para analisar e modelar novos processos ou para revisar e melhorar processos existentes. Este curso foca em identificar oportunidades de mudança em processos e apresenta técnicas e ferramentas de análise, modelagem e revisão necessárias para melhorar a performance. Os participantes irão aprender a determinar o escopo de um processo específico utilizando modelos gráficos para documentá-lo e a utilizar técnicas de medição para avaliações futuras. Eles também aprenderão a modelar o processo atual (As-Is) e proposto (To-Be), utilizando fluxogramas de processo conforme a notação BPMN. Este curso é organizado em torno de um estudo de caso que será desenvolvido pelos participantes trabalhando em grupos. A abordagem é hands-on (“mão na massa”) e orientada a negócio, com isso os participantes serão capazes de aplicar imediatamente o que aprenderam em suas organizações.

### **Quem deve participar**

Este curso foi desenvolvido para analistas de processos e analistas de negócio para prover uma introdução compreensiva às habilidades e técnicas utilizadas para analisar, modelar e revisar processos de negócio. Este curso é essencial para arquitetos de TI, arquitetos de negócio, analistas e desenvolvedores de organizações gerenciadas por processos, baseadas em melhoria de processos e para as soluções de automação de processos. Membros de equipes de TQM, Lean e Six Sigma, especialistas em requisitos, gerentes de projeto, profissionais de RH e agentes de mudança irão se beneficiar do conhecimento e habilidades adquiridas neste curso.

### **O que você vai conseguir**

- Entender os princípios e benefícios de técnicas comprovadas de análise e modelagem.
- Entender como identificar oportunidades de melhoria da performance de processos de negócio.
- Entender os papéis e responsabilidade das pessoas em processo.
- Entender como desenvolver uma linguagem comum para descrição de processo de negócio.

### **O que se aprende**

- Como analisar e definir escopo de um processo de negócio com problema.
- Como criar fluxogramas de processo utilizando BPMN.
- Como selecionar e aplicar as ferramentas e técnicas apropriadas para modelar, analisar, gerenciar, medir e melhorar processos.
- Como aplicar uma abordagem de pensamento criativo e técnicas de revisão de processos.
- Como desenvolver medições críticas para avaliar a desempenho de processos de negócio.
- Como desenvolver e aplicar testes e métodos de validação do processo proposto.

## 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: