

## Editorial

O ano de 2009 anunciava-se difícil para a economia e exigiria das empresas adaptações e respostas rápidas à crise que se ameaçava. De fato, não foi apenas um alarde, a crise se confirmou e com ela vieram demandas de inovação e eficiência para sobreviver à, cada vez mais acirrada, competição.

Neste ano, nossos editoriais motivaram um olhar positivo à crise, visando identificar oportunidades de melhorias para o sucesso de uma Organização, apoiadas em TI e Processos. Essa sempre foi a tônica de nosso jornal que comemora o seu segundo ano.

Os consultores da Expertise puderam compartilhar seus conhecimentos em algumas das áreas de atuação da empresa. Em sete edições tratamos de Processos, SOA, Análise de Negócios, Qualidade de Dados e Capacitação/Ensino à Distância (ver tabela 1). Há ainda muito a ser dito e explorado, pois acreditamos que nos próximos anos esses assuntos continuarão importantes, pois visam dar às organizações a velocidade de mudança para adaptação aos novos contextos de negócio e exploração de oportunidades.

Assunto	Artigo	Edição
Análise de Negócio	Afinal, o que é Análise de Negócios?	1
	O papel do Analista de Negócios na identificação e defesa de projetos estratégicos	2
	Análise de Negócios no organograma da empresa	4
Análise de Dados	Administração de Dados: Novos Tempos, Velhos Problemas	2 e 3
	Data Quality: Como está a qualidade de nossos dados?	5 e 6
Capacitação	Expertise e Educação: Um casamento de sucesso	1
	Pedagogia e Andragogia. Qual a diferença?	2
SOA	Arquitetura Orientada a Serviços	3
EAD	Evolução e Principais Conceitos do Ensino à Distância	3
	Os novos caminhos para o EAD	6
Processos	Processo como elemento de Gestão	6

Tabela 1 - Todas as edições do Fique Experto estão disponíveis em <http://www.expertise.com.br>

Cientes dessa importância, buscamos ao longo desse ano implementar melhorias em nossos serviços e conhecimentos a partir de certificações e parcerias com empresas de renome internacional, sempre pensando em nosso objetivo principal – contribuir para a melhoria da performance de negócios de nossos clientes.

Nesta edição, fazemos uma retrospectiva de nossa parceria com a IBM que visa a comercialização de soluções de Softwares Websphere e serviços para BPM e anunciamos a adoção da metodologia e materiais de treinamento da BPTrends para Gestão de Processos de Negócio, em uma entrevista concedida pelos parceiros norte-americanos, os gurus Roger Burlton e Paul Harmon, e sua sócia Celia Wolf.

Despedimo-nos de 2009 fortalecidos pelo aprendizado que as dificuldades trouxeram, recompensados pelos bons retornos de nossos clientes e, principalmente, animados pelas possibilidades que 2010 anuncia.

Lembramos sempre que o Fique Experto trata-se de um canal de comunicação de via dupla e aguardamos todas as críticas e sugestões. Agradecemos a companhia de nossos leitores durante mais um ano e desejamos feliz 2010!

## Índice

Parceria BPTA e Expertise	2
Expertise, IBM e Processos	4

## Parceria BPTA e Expertise

Entrevistados:

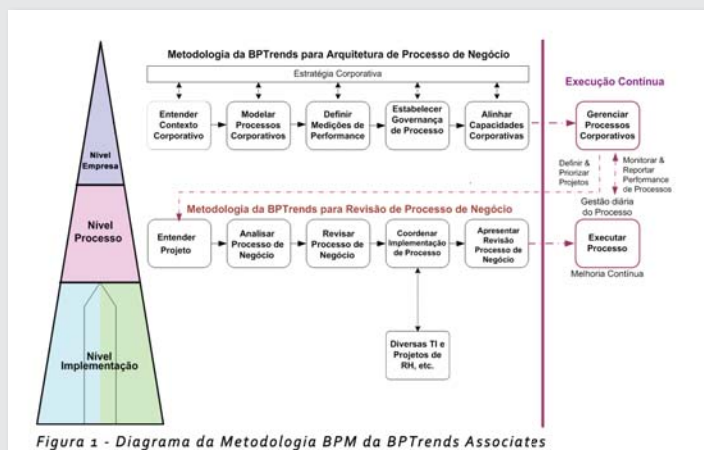
Alexandre Mello, Parceiro e Diretor, Expertise  
Roger Burlton, Sócio e Consultor Chefe, BPTA  
Paul Harmon, Sócio e Metodologista Chefe, BPTA  
Celia Wolf, Sócia e Diretora de Gestão, BPTA

### 1 – Quem é BPTA?

**BPTA** - A BPTrends Associates (BPTA) fornece serviços profissionais de BPM para organizações, assistindo-as no planejamento, arquitetura, desenho e medição de seus processos de negócio. A metodologia da BPTrends é baseada na experiência prática e na pesquisa dos diretores e fundadores da BPTrends Associates, Paul Harmon, fundador, editor executivo e analista da BPTrends ([www.bptrends.com](http://www.bptrends.com)) e Roger Burlton, fundador da Process Renewal Group, dois dos mais respeitados pensadores da comunidade BPM. A amplitude e a profundidade das ofertas, o conhecimento e a experiência dos autores, consultores especializados no assunto, instrutores e parceiros licenciados em todo o mundo são a chave para assegurar o sucesso contínuo das ofertas da BPTA e os resultados de nossos clientes.

### 2 – Qual é a Metodologia BPM da BPTA?

**BPTA** - A metodologia BPM da BPTA é abrangente, integrada e evolutiva que aborda o Nível Empresa, Nível Processo e Nível Implementação. Todos os nossos serviços são baseados na metodologia descrita no diagrama seguinte.



A metodologia da BPTrends Associates cobre todo o espectro de desenho, implementação e gestão de um

processo baseada no sistema de gestão, assegurando que os processos de negócio estejam alinhados com metas de negócios e aplicativos de TI, competência humana e desenho da organização. Os consultores e parceiros BPTA trabalham com nossos clientes para criar um ambiente de gestão de processo através da entrega da nossa consultoria, workshops executivos, treinamento, orientação e serviços de facilitação. A metodologia e serviços BPM da BPTA são projetados para permitir as organizações a tornarem-se mais centradas em processo. A metodologia estabelece uma linguagem e entendimento comuns de BPM e as ferramentas, tecnologias e sistemas necessários para implementar BPM.

### 3 – O que é o Currículo BPM da BPTA e o Programa de Certificação?

**BPTA** - O Currículo BPM e o Programa de Certificação da BPTrends Associates estabelecem uma metodologia consistente, incluindo linguagem e ferramentas comuns e técnicas que asseguram uma colaboração eficiente entre todos os praticantes do processo dentro de uma organização. Todos os cursos são ministrados por consultores e parceiros certificados da BPTA. O Programa de Certificação BPM da BPTA é um programa estimulante e inovador, projetado para auxiliar líderes de negócio, gerentes e profissionais no planejamento, arquitetura, desenho, medição, gestão e governança de um processo de negócio da organização. Os estudantes podem se inscrever em cursos individuais e não são obrigados a se inscrever em um programa de certificação, no entanto, alguns cursos são pré-requisitos para outros cursos no currículo BPM.

#### Certificação BPM Profissional

#### Disciplinas Obrigatórias

Código	Título do Curso
BPTA 101	Princípios de Gestão de Processo de Negócio (1 dia) Nota: Este curso é pré-requisito para todos os cursos do Currículo BPM
BPTA 102	Introdução à Modelagem, Análise e Desenho de Processo de Negócio (3 dias) Nota: BPTA 101 é pré-requisito para este curso
BPTA 103	Reunião de Informação e Facilitação de Grupo (1 dia) Nota: BPTA 101 e BPTA 102 são pré-requisito para este curso

## Certificação BPM Profissional Avançada

### Disciplinas Obrigatórias

Código	Título do Curso
BPTA 201	Técnicas Avançadas para Modelagem, Análise e Desenho de Processos de Negócio (3 dias) Nota: BPTA 101 e BPTA 102 são pré-requisitos para este curso
BPTA 202	Gerenciamento de Projeto de Processos de Negócio (2 dias) Nota: BPTA 101 e BPTA 102 são pré-requisito para este curso

## Certificação BPM Corporativa

### Disciplinas Obrigatórias

Código	Título do Curso
BPTA 301	Arquitetar e Gerenciar a Organização Centrada em Processo (4 dias) Nota: BPTA 101 e BPTA 102 são pré-requisito para este curso
BPTA 302	Estratégias para Gerenciar Mudança Humana (1 dia) Nota: BPTA 101 e BPTA 102 são pré-requisito para este curso

**Nota:** Descrição completa de todos os cursos disponível no website da Expertise em <http://www.expertise.com.br>.

#### 4 – Quando o Currículo BPM da BPTA estará disponível no Brasil?

**BPTA** - O Programa de Certificação BPM da BPTA está atualmente em tradução e estará disponível em Dezembro de 2009. O Programa de Certificação Avançado e o Programa de Certificação Corporativa estarão disponíveis no primeiro semestre de 2010. Todos os cursos do Currículo BPM da BPTA estarão disponíveis tanto em cursos abertos como in-company.

#### 5 – Qual a importância da parceria entre BPTA e Expertise?

**Expertise** - O Currículo BPM da BPTA e o Programa

de Certificação representam uma evolução na bem sucedida parceria de 10 anos entre a Expertise e a Process Renewal Group. Esta nova parceria permite à Expertise continuar a proporcionar a formação BPM de alta qualidade disponível hoje no mundo para os profissionais de processos de negócio no Brasil. A Expertise está honrada por ser selecionada como um parceiro BPTA e por trazer este programa mundial para o mercado brasileiro.

A Expertise continuará oferecendo suas palestras “Desmistificando Processos”, “Processo como Elemento de Gestão”, “Uma abordagem para Gestão de Processos” e “Organizando o Escritório de Processos”, assim como seu curso de formação de Gestor de Processos/Gestor de Serviços. Continuaremos a expandir nosso portfólio, desenvolvendo novos cursos assim como fazendo novas parcerias.

**BPTA** - A BPTA está satisfeita em anunciar nossa parceria com a Expertise no Brasil. Ao longo dos anos, através de sua parceria com a Process Renewal Group, ela tem demonstrado um compromisso apaixonado com BPM, com uma abordagem eficaz para melhorar o desempenho dos negócios de seus clientes, permitindo-os se tornar mais centrados em processos. Damos as boas vindas à Expertise como nossa mais antiga e mais recente parceira e procuraremos orientá-los e apoiá-los no mercado brasileiro, à medida que continuarmos a melhorar e expandir nossas ofertas BPM.



**“Damos as boas vindas à Expertise como nossa mais antiga e mais recente parceira e procuraremos orientá-los e apoiá-los no mercado brasileiro, à medida que continuarmos a melhorar e expandir nossas ofertas BPM”.**

## Expertise, IBM e Processos

Lília Vieira Brizola e Silvia Kanomata

Conforme divulgado no início do ano, a Expertise e a IBM firmaram parceria para a venda de soluções de Softwares Websphere para BPM (Business Process Management) e, como ação desta parceria, foi desenvolvido um Programa sobre Gestão de Processos - conjunto de palestras relacionadas ao tema.

### Palestras Ministradas pela Expertise:

- Gestão em Processos – Uma abordagem para seu negócio
- Gestão em Processos – Como está o desempenho dos seus processos?
- Processo como Elemento de Gestão
- Roadmap de Gestão de Processos - Conhecimento e Ferramenta

Além dos Cafés da Manhã, foi organizado um webinar, seminário transmitido ao vivo pela internet, que reuniu representantes de 23 empresas, de diferentes segmentos. Os participantes puderam interagir com o palestrante, fazendo perguntas e comentários durante a apresentação.

O fechamento deste Programa foi marcado por um coquetel em que os participantes de todos os eventos reuniram-se. Nesse encontro, Arildo Bertan, superintendente da área de Operações da Mitsui Sumitomo, expôs como a automação de um dos principais processos da empresa trouxe ganhos significativos para a performance do negócio. Alexandre Mello, da Expertise, fez um Roadmap de Conhecimentos e Ferramentas de Apoio necessários para a Gestão de Processos e Rober-

to Ameriot, IBM, concluiu falando sobre como a solução IBM suporta as iniciativas de BPM.

A Expertise encerra o Programa com grande satisfação por ter reunido, ao longo do ano, grande número de empresas que, mesmo de segmentos e naturezas distintas, tem a preocupação em melhorar seus processos, pensando sempre na sustentabilidade e performance de seus negócios.

Para 2010 já está prevista a participação da Expertise na 3ª edição da Conferência de Gestão por Processos do IQPC, que acontecerá nos dias 26, 27 e 28 de janeiro de 2010, com palestra sobre a importância da gestão de processos na sustentação e melhoria da performance e na capacidade de inovação das organizações atuais.

Aguarde mais novidades para 2010. Continuaremos a apoiar nossos clientes a estruturar soluções que resultem na melhoria da performance de seus negócios, com inovação e qualidade.



Eventos realizados com parceria IBM

### Fale com a Expertise

**Comentários, sugestões, dúvidas e críticas**  
jornal@expertise.com.br

**Informações sobre cursos**  
treinamento@expertise.com.br

**Outras Informações**  
info@expertise.com.br

### Edições Anteriores

**Acesse:** [www.expertise.com.br/jornal.asp](http://www.expertise.com.br/jornal.asp)

### Endereços

**Sede:** Al. Rio Negro, 1105 - 2º andar - Alphaville - SP  
Fone: (11) 2167-3700

**Filial Rio:** Rua do Rosário, 103 - 7º andar - Centro - RJ  
Fone: (21) 3203-6050

### Expediente

**Conselho Editorial:**  
Alexandre Mello  
Homero Sebusiani  
Carlos Caldo

**Editor-Chefe:**  
Marina Mello

**Diagramação:**  
Karina Freitas  
Marina Mello