

MAPEAMENTO, MODELAGEM E MELHORIA DE PROCESSOS

APRESENTAÇÃO

A última fronteira da Gestão do Conhecimento é o entendimento profundo do que a organização é e como deverá operar para atender seus objetivos estratégicos. Esta é uma exigência da Governança Empresarial moderna, cada vez mais demandada pela regulação e que exige o domínio de conceitos e técnicas de levantamento e diagramação de processos.

A modelagem de processos é primordial para a melhoria da comunicação interna e para decisões estratégicas e táticas de grande relevância (arquitetura organizacional, indicadores, orçamentos, projetos etc.).

Este curso aborda conceitos e práticas sobre identificação, mapeamento, modelagem, documentação, gestão e melhoria de processos, habilitando os participantes a compreender e a implementar a abordagem por processos em seu local de trabalho. Todo este esforço será contextualizado como parte de processos de mudança nas organizações.

A QUEM DESTINA

Tomadores de Decisão (Diretores, gerentes e demais líderes), bem como executores que atuam em processos de gestão de mudanças.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- >> Domínio básico de técnicas de modelagem de processos.
- >> Aperfeiçoamento das abordagens de gestão de processos existentes ou a serem implementadas na organização.
- >> Indicações de como disseminar os modelos de processos como instrumento válido para apoio à tomada de decisão empresarial.
- >> Geração de economias na implementação de mudanças, aproveitando ao máximo as condições disponíveis na organização.
- >> Viabilização da produção de evidências de boas práticas necessárias ao atendimento às demandas regulatórias.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

■ INTRODUÇÃO

- Diferenciação entre Gestão de Processos e Gestão por Processos e suas implementações: panorama geral da utilização contínua da modelagem de processos no ambiente empresarial.
- Gestão da Mudança com apoio da gestão por processos: contextualizando o esforço de mapeamento de processos.
- Modelos Sistêmicos: introdução aos conceitos de Cadeia de Valor e Macroprocessos, necessários à organização de processos modelados. Compreensão da interligação entre processos, permitindo visualizar a organização como um grande sistema de processamento de informações e tomada de decisões.
- Modelagem Multidimensional de Processos: associação de atributos modeláveis por atividade, de modo a permitir o entendimento amplo das atividades de negócio para análise e decisão.
- Arquitetura de Processos: avaliação das diversas práticas de hierarquização de níveis de detalhamento de processos utilizados no mercado e apresentação das indicações necessárias à adoção de padrões pela organização.

■ OPERACIONALIZAÇÃO

- Técnicas de levantamento de Processos: o sucesso da modelagem de processos depende diretamente das abordagens adotadas para mapeamento de processos, tais como: Entrevistas, brainstorming e a formação de equipes de modelagem. Análise de prós e contras de cada abordagem.

IDEMP – Instituto de Desenvolvimento Empresarial

- A Diagramação de Processos na notação BPMN (Business Process Modeling Notation), adequado ao detalhamento de fluxos decisórios com vistas à automação de rotinas.
- Distinção entre Processos de Negócio e Fluxos implementáveis através de sistemas.
- Documentação de processos: complementando com dados os processos mapeados e obtendo *reports* e visualizações mais completas do funcionamento da organização.

■ **MELHORIA DE PROCESSOS**

- Aplicação de técnicas de redesenho de processos: dicas e práticas para a identificação das oportunidades de melhorias, sua explicitação e seu entendimento gráfico, tangibilizando aos gestores a conformação futura dos processos de negócio. Desenvolvimento de plano operacional de mudanças, tendo em vista a transição entre os processos de negócio atuais (AS-IS) e ideais (TO-BE).
- Melhoria contínua de processos (aplicação dos ciclos PDCA/SDCA, de Deming), utilizando a gestão da qualidade para a estabilização e aperfeiçoamento de fluxos decisórios.
- Aplicação de Métodos de Avaliação Quantitativa de Desempenho: identificação de oportunidades de aplicação na tabulação de resultados de processos e sua análise.

METODOLOGIA

Desenvolvimento de cases, apresentação de cases de mercado, debates e trabalhos em grupo.

CARGA HORÁRIA

O curso terá duração de 24 (vinte e quatro) horas, em três dias consecutivos.

PROFESSOR – Marcelo Almeida Magalhães

Engenheiro Civil pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ. Mestre em Administração de Empresas pela COPPEAD-UFRJ com ênfase em Estratégia, Organizações e Tecnologia de Informação. Doutorando em Engenharia Civil pela UFF-RJ com tese em Governança Empresarial e sua aplicação para Arquitetura Organizacional.

Atua como consultor e professor nas áreas de Planejamento Estratégico, Arquitetura Sistêmica, Planejamento de Tecnologia da Informação, Redesenho de Processos Empresariais, Diagnóstico Organizacionais, Seleção e Implementação de T.I., com mais de 25 anos de mercado e dezenas de empresas atendidas nos mais diversos segmentos econômicos: Seguradoras, Fundos de Previdência, Instituições Financeiras, Fábricas, Cadeias Varejistas, Firms de Engenharia, entre outras.

Professor em cursos de pós-graduação desde 1994, nas áreas de Estratégia de Empresas, Arquitetura Organizacional, Mudança Organizacional, Gestão de T.I., Gestão de Processos Empresariais e Sistemas de Informações Gerenciais.

Professor e consultor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.