

Gestão de Processos de Negócios



Instrutora: Karoll Haussler Carneiro Ramos

Doutora e mestre em Engenharia Elétrica, com habilitação em Administração Pública. Bacharel em Administração de Empresas. É autora do livro *Gestão de Tecnologia da Informação: Governança de TI, Arquitetura e Alinhamento entre Sistemas de Informação e Negócio* (2º Lugar no Prêmio Jabuti, 2011). Atualmente é Gerente de Métodos Ágeis e Inovação na Wiz Soluções. Consultora de empresas nas áreas de inovação, estratégia empresarial, gestão de processos e gestão de projetos e arquitetura corporativa. Docente de pós-graduação e graduação em instituições públicas e privadas. Foi coordenadora de cursos tecnológicos.

Apresentação:

Entender como uma organização pública pode utilizar bem a gestão de processos (BPM - *business process management*) pode parecer um desafio, mas esse curso pretende ajudá-lo a iniciar essa jornada. Para isso, apresentaremos os conceitos e ferramentas principais da gestão de processos, bem como as características e o escopo de um projeto completo de gestão de processos que poderá ser customizado conforme as necessidades da sua organização. Também serão abordadas:

- técnicas de mapeamento/modelagem de processos; e
- notação BPMN (*business process management notation*) que é o conjunto de formas mais utilizado pela administração pública federal para o desenho dos fluxogramas, com dicas úteis para que os seus processos sejam bem feitos e experimentação em software gratuito de mapeamento/modelagem de processos.

Público Alvo: atores envolvidos na execução das rotinas organizacionais de planejamento e controle da governança, da estratégia, dos riscos, da gestão de processos, das pessoas e das tecnologias da instituição e demais áreas que demandem padronização, melhoria contínua e melhor desempenho junto aos colaboradores e usuários dos serviços públicos.

Benefícios para os Participantes: conhecer a experiência prática de um projeto de gestão de processos de negócio na área pública atendendo aos requisitos de governança e gestão dos órgãos de controle e com geração de resultados para a sociedade.

Ao término do curso o participante receberá certificado emitido pelo Instituto Brasileiro de Governança Pública (IBGP).

Carga Horária estimada: 12 horas.

Módulos:

1. Módulo 1

- a. Processos
- b. Visão vertical x horizontal
- c. Lead-time de processos
- d. Por que implantar BPM?
- e. Gestão de processos e gestão por processos
- f. Ciclo de etapas BPM
- g. Verificação de aprendizagem
- h. Duração estimada: 2h

2. Módulo 2

- a. Ciclo de etapas BPM
- b. Maturidade de BPM
- c. Verificação de aprendizagem
- d. Duração estimada: 2h

3. Módulo 3

- a. Transição da organização
- b. Preparar a organização
- c. Estrutura do projeto de BPM
- d. Definir tecnologia
- e. Treinar equipe de projeto
- f. Verificação de aprendizagem
- g. Duração estimada: 2h

4. Módulo 4

- a. Mapeamento – notação BPMN
- b. Exercício prático
- c. Verificação de aprendizagem
- d. Duração estimada: 2h

5. Módulo 5

- a. SIPOC
- b. Hierarquia de processos
- c. Cadeia de valor
- d. Cadeia de valor agregada – níveis
- e. Verificação de aprendizagem
- f. Duração estimada: 2h

6. Módulo 6

- a. Mapeamento de processos
- b. Notação BPMN
- c. Verificação de aprendizagem
- d. Duração estimada: 2h