

Pós-Graduação a distância

Gestão Estratégica de Processos de Negócio

Disciplinas:

- 1) Introdução a BPM, Contexto Organizacional e Profissional
- 2) Estratégia e Modelagem do Negócio Aplicada com Foco em BPM
- 3) Notações para Representação de Processos
- 4) Da Cadeia de Valor e Percepção de Valor ao Desdobramento dos Processos
- 5) Análise e Desenho de Processos com Foco na Jornada do Cliente
- 6) Análise Financeira em Processos e Governança Legal
- 7) Gerenciamento de Desempenho de Processos
- 8) Transformação de Processos
- 9) Tecnologias de Processos
- 10) Gestão de Mudanças em Processos e Negociação
- 11) Organização do Gerenciamento de Processos e Governança de Processos
- 12) Gestão de Projetos em BPM

Ementas:

Disciplina 1 – INTRODUÇÃO A BPM, CONTEXTO ORGANIZACIONAL E PROFISSIONAL

Conceitos fundamentais do Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM – *Business Process Management*) e da gestão estratégica dos processos de negócios. Benefícios de BPM. O conceito de Processos e Processos de Negócio: processos primários, processos de suporte e processos de gerenciamento. Contexto organizacional e profissional relacionado à BPM. Hierarquia em processos. Processos de negócio versus função de negócio. Relacionamento entre processos e as áreas funcionais da empresa. Gestão DE Processos versus Gestão POR processos. Foco no cliente versus foco do cliente. *Inside out* versus *Outside in*. Mudanças e transformação de Processos. Visão geral da evolução de BPM. A gestão de processos como diferencial competitivo. Visão geral das tecnologias em processos.

Disciplina 2 – ESTRATÉGIA E MODELAGEM DE NEGÓCIO APLICADA COM FOCO EM BPM

Diferentes formas de conceber estratégia: plano, padrão, pretexto, posição e perspectiva. Estratégia Competitiva x Estratégia Corporativa. Componentes da estratégia: posicionamento, *trade off* e sinergia. Criação e manutenção da vantagem competitiva. Crescimento e estratégia. Conceitos chave: forças competitivas, estratégias competitivas genéricas, cadeia de valor, disciplinas de valor, maturidade do setor, fator crítico de sucesso, posição competitiva, atratividade de um setor e posição estratégica. O processo de planejamento estratégico. Estratégia como prática. Aplicação dos conceitos de inteligência competitiva, estratégia, filosofia empresarial e gestão do desempenho corporativo em empresas cujo objetivo é aplicar a disciplina de BPM como prática interna. Formulação do BSC empresarial que será base do desenvolvimento dos conceitos de gerenciamento de processos de negócio, ciclo de vida do BPM e suas áreas de conhecimento. Modelagem do negócio com Foco em BPM.

Disciplina 3 – NOTAÇÕES PARA REPRESENTAÇÃO DE PROCESSOS

Padrão BPMN de modelagem de processos de negócio. Conceitos sobre Gerenciamento de Decisões, Regras de Negócio e Case Management. Modelagem de Regras de Negócio. Padrão DMN de modelagem de decisões. Padrão CMMN para modelagem de Case Management. Validação da modelagem e resultados. Critérios e regras a serem utilizadas na modelagem. Estabelecimento de padrões de modelagem. Qualidade na modelagem de processos.

Disciplina 4 – DA CADEIA DE VALOR E PERCEPÇÃO DE VALOR AO DESDOBRAMENTO DOS PROCESSOS

Processo de levantamento: Sobre o processo de levantamento de processo, Requisitos da modelagem que determinam o processo de levantamento, Contexto do levantamento, Técnicas de levantamento e desdobramento de processos (Entrevistas, questionário, Brainstorming, Rastreamento de processo, Estudo de caso), Condutor/equipe, Atividades preparatórias para levantamento, Pontos de atenção durante o processo levantamento, Resultado do levantamento, Lições aprendidas e *feedback*. Processo de modelagem: Sobre o processo de modelagem, Objetivos e princípios da modelagem, Nível de detalhamento da modelagem e suas características, Ponto de partida da modelagem, Ferramentas para modelagem, Dotações para modelagem, Competências

do condutor/equipe, Preparar para as atividades de modelagem, Critérios para revisão de modelos, Aprendizagem e *feedback*.

Disciplina 5 – ANÁLISE E DESENHO DE PROCESSOS COM FOCO NA JORNADA DO CLIENTE

O que é análise de processo. Quando efetuar análise de processos. Responsabilidades e papéis da análise de processos. Preparação para análise de processos. Execução da análise de processos. Documentação da análise de processos. O que é desenho de processo. Responsabilidades e papéis em desenho de processos. Preparação para o desenho de processos. Princípios de desenho de processos. Aspectos importantes em desenho de processos. Perspectiva *outside in x inside out* durante o desenho do processo. Foco do cliente, Momentos da verdade e a jornada do cliente.

Disciplina 6 – ANÁLISE FINANCEIRA EM PROCESSO E GOVERNANÇA LEGAL

Conceitos fundamentais da gestão financeira e sua inter-relação com os processos de negócio. Importância da visão financeira em processos. Principais demonstrações financeiras. Saúde econômica x saúde financeira. Indicadores econômico-financeiros em processos. Cálculo, medição e acompanhamento de impactos financeiros a partir de alterações em processos organizacionais. Importância do conhecimento básico dos fundamentos de Direito e seus impactos para o profissional de BPM; Análise das responsabilidades éticas do profissional de BPM; Aplicação do Direito no Ciclo de Vida de BPM; Planejamento societário, tributário e sucessório e seus impactos na gestão estratégica dos processos. Conceitos e terminologias fundamentais da aplicação do Direito em BPM; Diferença entre norma e lei; Hierarquia das leis; Exemplos de normativos; Pessoas Jurídicas (conceituação e espécies); Sociedades Empresárias (principais tipos: Sociedade Anônima, Sociedade Limitada, e outros instrumentos). Avaliação dos deveres e responsabilidades dos administradores, prepostos, gerentes, contadores e auxiliares na gestão dos negócios, sob o aspecto legal. Noções gerais, princípios básicos e impactos da Governança Corporativa. Principais pontos da Organização do Gerenciamento de Processos (Capítulo 8 do CBOK®), sob a ótica da Governança Legal. Aplicação do direito na estruturação e cumprimento de contratos comerciais e trabalhistas. Processos licitatórios: legislação e impactos na entrega de valor ao cliente da esfera pública.

Disciplina 7 – GERENCIAMENTO DE DESEMPENHO DE PROCESSOS

Propiciar o entendimento e prática do Gerenciamento de Desempenho de Processos. Conceitos sobre métricas e medições. Gestão por indicadores de desempenho. Estratégia gerencial Seis Sigma. Ferramentas para gerenciamento de processos e gerenciamento de desempenho de processos.

Disciplina 8 – TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

Visão para a iniciativa de transformação. O que é a transformação de processos e o que é a transformação organizacional. Comprometimento das lideranças para implementar de processos. Preparando para a transformação de processos. Condução da transformação. Desempenho do novo processo. Otimização de processo e transformação radical de processo.

Disciplina 9 – TECNOLOGIAS DE PROCESSOS

Tecnologia da informação aliada ao negócio. Tecnologias para automação de processos de negócio. Importância e características das ferramentas que podem ser utilizadas em BPM, incluindo: BPMS, iBPMS, Internet of Things, Business Intelligence, Mobile BPM, Enterprise Content Management, Social BPM. Tecnologias utilizadas para gerenciamento e automatização de Regras de Negócio. Tecnologias utilizadas para gerenciamento e automatização de Decisões. Integração de sistemas e SOA – Arquitetura Orientada a Serviços.

Disciplina 10 – GESTÃO DE MUDANÇAS EM PROCESSO E NEGOCIAÇÃO

Aspectos conceituais da Mudança Organizacional. Tipos de Mudanças. O papel da liderança na mudança. Técnicas de liderança e negociação. Mudança organizacional: processo planejado. Gestão de mudanças. Aspectos humanos em processos de mudanças. Resistência às mudanças. Cultura e processo de Mudança. Estratégias para gestão de mudanças.

Disciplina 11 – ORGANIZAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS E GOVERNANÇA DE PROCESSOS

Organização do Gerenciamento de Processos com enfoque às interfaces com a Organização de Processos Corporativos, Desempenho de Processos e os Processos de Gestão da Informação. Planejamento e implantação de estrutura para a gestão de processos. Escritório de Gestão de

Processos de Negócios: BPMOffice. Funções do BPMOffice. Gestor de Processos: CPO - *Chief Process Officer*. Perfis requeridos e atribuições. Gestão do Portifólio de Processos.

Disciplina 12 – GESTÃO DE PROJETOS EM BPM

Definição de Projeto. Peculiaridades dos Projetos Empresariais. Metodologia de Elaboração de Projetos Empresariais. Plano Estratégico x Plano de Negócios x Plano de Marketing. Estudo de Viabilidade. Gestão de projetos em Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM). Metodologia para implantação de processos de negócio na Empresa. Estruturação da atividade de gestão de processos. Planejamento, execução, controle e estratégias de implantação e alteração de processos envolvendo as áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos. Patrocinador, gestores de processos de negócio e a gestão de *stakeholders* em projetos de BPM. Gestão de riscos para projetos de BPM. Gestão da qualidade em projetos de BPM. Institucionalização dos processos. Gestão dos custos em projetos de BPM.