

## **Introdução**

**Título:** Introdução à Disciplina e Fundamentos da Gestão de Processos

**Subtítulo:** ARA0036 - Modelagem de Processos

## **Plano de Ensino - Objetivos e Metodologia**

**Título:** Objetivos da Disciplina

### **Conteúdo:**

- Diagnosticar o cenário atual e aprimorar processos organizacionais
- Analisar estruturas organizacionais e aplicar conceitos de modelagem de processos
- Utilizar ferramentas de modelagem para elaborar fluxogramas
- Aplicar melhorias baseadas em KPIs

### **Metodologia:**

- Aprendizagem baseada em problemas
- Exposições, debates, estudos de caso, atividades práticas

## **Plano de Ensino - Avaliação e Datas Importantes**

**Título:** Avaliação e Critérios

### **Conteúdo:**

- Três entregas principais:
  - ✓ **Primeira Entrega:** Análise crítica dos processos
  - ✓ **Segunda Entrega:** Definição de indicadores de desempenho
  - ✓ **Terceira Entrega:** Modelagem de fluxos de processos e casos de uso

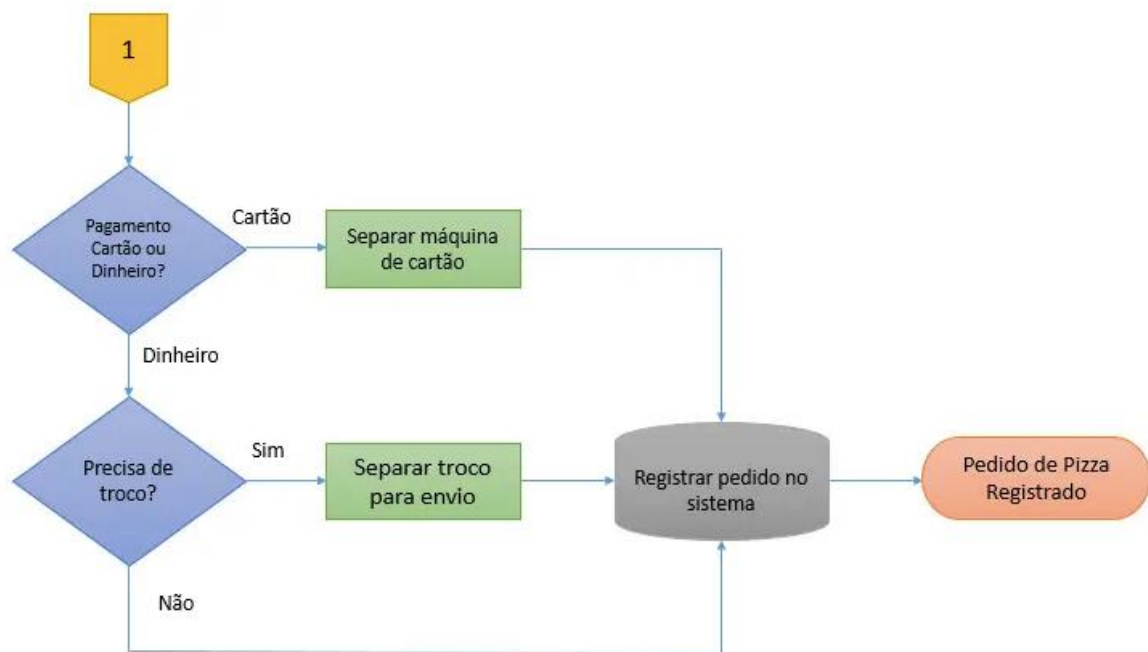
## **O que é Gestão de Processos?**

**Título:** Definição de Gestão de Processos

### **Conteúdo:**

- **Processo:** Conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam entradas em saídas
- **Gestão de Processos:** Abordagem sistemática para melhorar a eficiência e eficácia dos processos organizacionais

**Imagem:** Diagrama simples de um processo (entrada -> processamento -> saída)



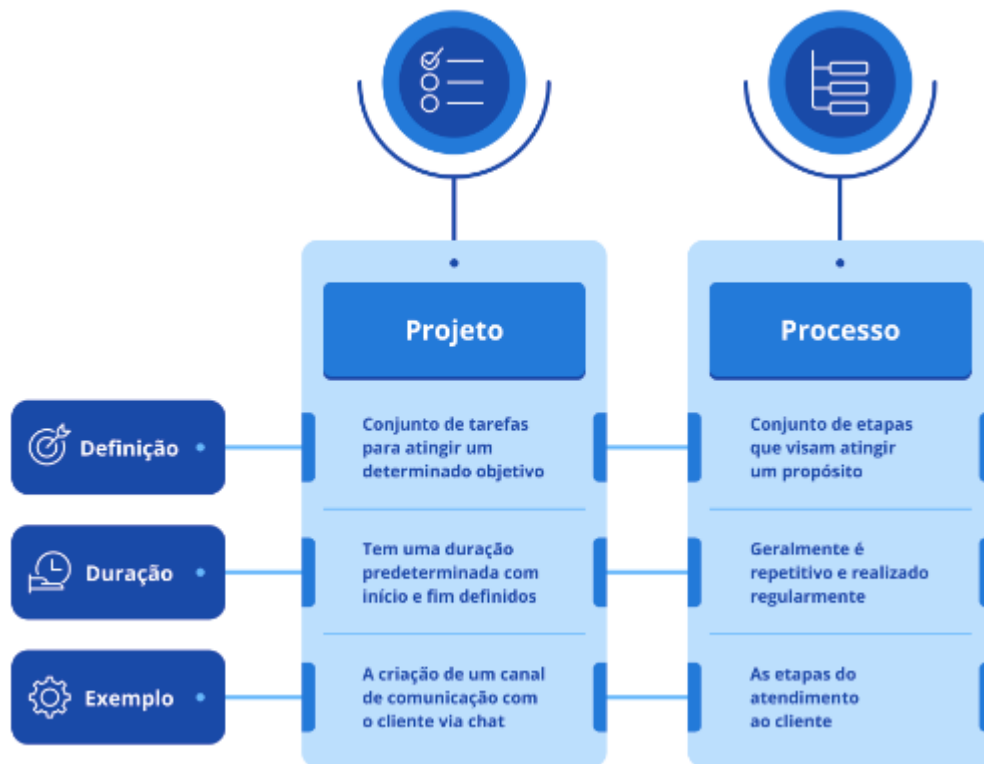
## Diferença entre Processo e Projeto

**Título:** Processo vs. Projeto

**Conteúdo:**

- **Processo:** Contínuo e repetitivo, focado na eficiência operacional
- **Projeto:** Temporário e único, focado em atingir um objetivo específico

**Imagem:** Tabela comparativa ou gráficos ilustrativos



## Importância da Gestão de Processos

**Título:** Por que Gestão de Processos é Importante?

**Conteúdo:**

- Melhoria contínua e inovação
- Aumento da eficiência e redução de custos
- Melhoria da qualidade e satisfação do cliente
- Conformidade com normas e regulamentos

**Imagem:** Gráfico de benefícios da gestão de processos



## Exemplos de Processos Organizacionais

**Título:** Exemplos de Processos

**Conteúdo:**

- **Financeiro:** Processamento de faturas
- **RH:** Recrutamento e seleção
- **Produção:** Linha de montagem
- **Vendas:** Processo de vendas e atendimento ao cliente

**Imagem:** Fluxograma de um processo organizacional simples



## Estudos de Caso

**Título:** Estudo de Caso: Empresa XYZ

**Conteúdo:**

- **Desafio:** Ineficiências no processo de atendimento ao cliente
- **Solução:** Implementação de gestão de processos para melhorar tempos de resposta
- **Resultados:** Redução de 30% no tempo de atendimento, aumento na satisfação do cliente

## Atividade Prática - Mapeamento de Processo Simples

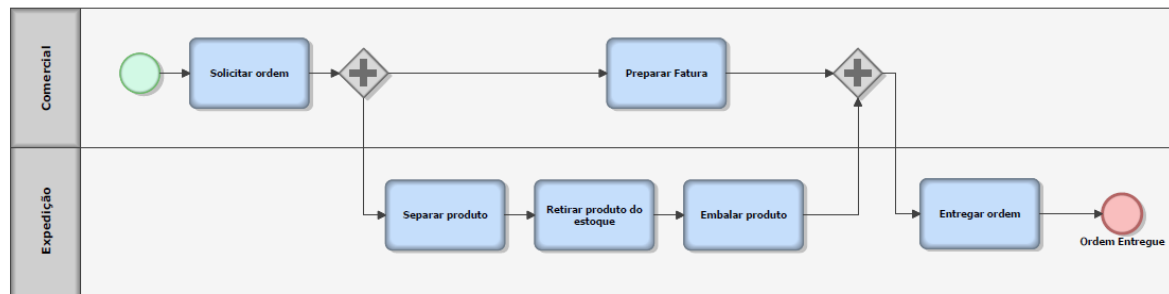
**Título:** Mapeamento de Processo

**Instruções:**

1. Formar grupos
2. Escolher um processo simples do cotidiano
3. Mapear o processo em etapas

#### 4. Identificar melhorias

**Imagem:** Exemplo de mapeamento de processo



### Conclusão e Próximos Passos

**Título:** Conclusão

**Conteúdo:**

- Resumo dos pontos principais abordados na aula
- Importância dos fundamentos da gestão de processos
- Tarefa para a próxima aula: Leitura dos capítulos iniciais da bibliografia básica

### Espaço para Perguntas e Feedback

**Título:** Perguntas?

**Conteúdo:**

- Abrir para perguntas dos alunos
- Receber feedback sobre a aula