

confere este certificado para

ROGÉRIO VIEIRA DA MOTA

por sua participação no

**Curso - FORMAÇÃO DE ANALISTAS DE
PROCESSOS**

*"Como Assegurar Eficiência à Gestão de Processos para
Otimizar Resultados"*

realizado de 08 a 17 de Maio, com carga horária de 24 horas.

São Paulo, 17 de Maio de 2006.



SAMUEL NEUMAN
Coordenador

FORMAÇÃO DE ANALISTAS DE PROCESSOS

"Como Assegurar Eficiência à Gestão de Processos para Otimizar Resultados"

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO I – POR QUE ANALISAR PROCESSOS

- Convergência entre missão da organização e gestão de processos.
- A gestão de processos como ponto de partida para diversas abordagens organizacionais (Sistemas de Qualidade, Benchmarking, CMMI, Sarbanes-Oxley, COSO e Basiléia).
- A gestão de processos como base para iniciativas de tecnologia da informação.
- Principais benefícios da utilização da gestão de processos.

MÓDULO II – O QUE SÃO PROCESSOS

- Conceito de processo.
- Principais atributos e informações de um processo.
- Hierarquia de processos (análise topdown).
- Estruturação de processos e referências para a macrovisão organizacional.
- Definindo processos-chave, processos de suporte, gerenciais e críticos.
- Modelos conceituais utilizados para estruturar os processos de uma empresa.
- Visão funcional e visão por processos: principais diferenças entre as duas abordagens.
- Utilizando indicadores e métricas para gerenciar processos.
- O conceito de Balanced Scorecard e a gestão de processos.

MÓDULO III – MÉTODO PARA MODELAR, ANALISAR E REORGANIZAR PROCESSOS

- O que é um projeto BPR (Business Process Reorganization).
- Variáveis da reorganização por processos.
- Roteiro metodológico para reorganizar processos.

MÓDULO IV – IMPACTOS DA APLICAÇÃO DO BPR

- Revisão da arquitetura organizacional.
- Criação da figura do gestor de processos.
- Maior delegação aos níveis organizacionais.

MÓDULO V – APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DE WORKFLOW MANAGEMENT SYSTEM À GESTÃO DE PROCESSOS

- Conceito de Workflow Management System (WMS).
- Tipo do processo e a configuração da ferramenta workflow.
- Funções de um WMS.
- Benefícios da utilização do WMS.

MÓDULO VI – APLICAÇÃO DOS CONCEITOS DE JOINT APPLICATION DESIGN À GESTÃO DE PROCESSOS

- Conceito de Joint Application Design (JAD).
- Benefícios do JAD.
- Ferramentas de Apoio.
- Papel dos participantes.
- Infra-estrutura necessária para a sua aplicação.

MÓDULO VII – UM PASSO ALÉM DA GESTÃO DE PROCESSOS

- Construção do ambiente de melhoria contínua.
- BPMS – Business Process Management Systems: implementando a automação de processos.
- BAM – Business Activity Monitoring: monitorando processos.