



## Público-alvo

Não há pré-requisitos. O curso destina-se a todos aqueles que desejam conhecer as boas práticas de Gerenciamento de Processos de Negócio, visando estar envolvido com questões de análise ou desenho de processos, modelagem, gerenciamento ou controle de processos, inovação organizacional, melhoria, transformação, atendimento a normas de conformidade e regulatórias, acreditação, otimização organizacional, programas de qualidade ou assuntos correlatos ao BPM. Também tem o propósito de preparar o participante para os exames de certificação CBPP® e CBPA® da ABPMP e OCEB 2™ da OMG.

## Metodologia

Idioma	Português brasileiro.
Carga horária	44 horas/aula distribuídas em 11 disciplinas ao vivo pela internet.
Cada disciplina	Duas seções ao vivo por semana de 2 horas cada, com 05 minutos de intervalo.
Frequência	2x por semana (terças e quintas*) das 19h30 às 21h30 (fuso horário de Brasília).
Antes e após a aula	Acesso a plataforma de testes simulados, vídeos, exemplos, tutoriais e textos para aquecimento antes da aula.
Reposição de aulas	As aulas gravadas são disponibilizadas para todos participantes na plataforma de EAD juntamente com os arquivos de apresentação em PDF para download.
Prazo para o acesso	O acesso aos simulados e conteúdo online da edição inscrita e anterior ficarão disponíveis para uso e consulta até 12 meses a partir da data de inscrição.

## Calendário das aulas ao vivo para cada edição do curso

Disciplinas	2015		2016	
	Edição 07	Edição 08	Edição 09	Edição 10
Gerenciamento de processos de negócio	03/03 e 05/03	18/08 e 20/08	15/03 e 17/03	09/08 e 11/08
Modelagem de negócio		25/08 e 27/08	22/03 e 24/03	16/08 e 18/08
Modelagem de processos	10/03 e 12/03	01/09 e 03/09	29/03 e 31/03	23/08 e 25/08
Técnicas de modelagem com BPMN 2.0	17/03 e 19/03	08/09 e 10/09	05/04 e 07/04	30/08 e 01/09
Análise de processos	24/03 e 26/03	15/09 e 17/09	12/04 e 14/04	06/09 e 08/09
Desenho de processos	31/03 e 02/04	22/09 e 24/09	19/04 e 26/04	13/09 e 15/09
Gerenciamento de desempenho de processos	07/04 e 09/04	29/09 e 01/10	28/04 e 03/05	20/09 e 22/09
Transformação de processos	14/04 e 23/04	06/10 e 08/10	05/05 e 10/05	27/09 e 29/09
Organização do gerenciamento de processos	28/04 e 30/04	13/10 e 15/10	12/05 e 17/05	04/10 e 06/10
Gerenciamento corporativo de processos	05/05 e 07/05	20/10 e 22/10	19/05 e 24/05	11/10 e 13/10
Tecnologias de BPM	12/05 e 14/05	27/10 e 29/10	26/05 e 31/05	18/10 e 20/10



**PROJELER**

# Conteúdo programático

## 1. Gerenciamento de processos de negócio

- Visão geral sobre BPM: propósito e benefícios
- Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOOK V3.0®
- O profissional de BPM e as certificações CBPP®, CBPA® e OCEB™
- O BPM Boot Camp e os Exames CBPP® e CBPA®
- Os níveis da certificação OMG Certified Expert in BPM 2™ (OCEB 2™)
- Definição de negócio, processo de negócio, função de negócio e instância de processo
- Processo versus função
- Valores, crenças, liderança, cultura e compromisso da organização
- BPM como disciplina gerencial, capacidade básica interna e entrega de valor ao cliente
- O trabalho de ponta a ponta, orquestração das atividades e gerenciamento em ciclo contínuo
- Tipos de processos: de gerenciamento, primários e de suporte
- As capacidades e a maturidade de processos
- Novos papéis, responsabilidades e o patrocínio da liderança executiva
- Processos intensivos em conhecimento
- Simulado completo inicial de aquecimento para o curso e verificação de quais áreas de conhecimento o participante está melhor preparado

## 2. Modelagem de negócio

- Modelagem da motivação do negócio com BMM
- Análise de proposição de valor e direcionamento estratégico
- Introdução ao Balanced Scorecard (BSC) e suas perspectivas
- Vínculo entre o Planejamento Estratégico, Mapa Estratégico, Cadeia de Valor e Estrutura de Processos
- Modelo de decisão, políticas, regras de negócio e desdobramento a partir das normas
- Priorização das iniciativas e gerenciamento de projetos
- Princípios para processos sustentáveis e uso de Triple Bottom Line
- Carta de serviços ao cidadão/cliente
- Arquitetura corporativa

## 3. Modelagem de processos

- Introdução à modelagem dos processos
- Diagrama, mapa e modelo de processos
- Componentes, ferramentas e arquitetura de processos
- Notações para modelagem de processos: BPMN, Fluxogramas, EPC, UML, IDEF, Value Stream Mapping (VSM) e Raias
- Abordagem especializada: Cadeia de Valor, SIPOC e Dinâmica de Sistemas
- Participantes, níveis, abordagens, prototipação, ferramentas e problemas de modelagem
- Criação de exemplos de diagramas e troca de modelos intercambiáveis entre ferramentas abertas que utilizam ao padrão BPMN 2.0

## 4. Técnicas de modelagem com BPMN 2.0

- Aquecimento antes da aula: tutorial de aprendizado exibindo passo a passo o funcionamento de uma ferramenta de modelagem e apresentar uma visão geral dos elementos da notação BPMN
- Introdução a modelagem com a notação BPMN
- Diagramas: processo, colaboração e coreografia
- Agrupamentos: Piscinas, raias e papéis
- Sub-processos: embutido/externo; repetitivos paralelo/sequencial
- Eventos: início, intermediário e fim; captura, acionamento e sem interrupção
- Conexões: sequencia, mensagem e associação
- Tarefas: humana, manual, mensagem, serviço, regra de negócio e script
- Portões: exclusivo, inclusivo, paralelo e complexo
- Tratamento de exceções, transações e compensações
- Melhores práticas para modelagem de processos com BPMN
- Exercício prático de modelagem e automação de processo com plataforma BPMS Open Source

## 5. Análise de processos

- Introdução: o que é, porque e quando analisar processos
- Início da análise: o ambiente, a definição do escopo, estruturas analíticas, padrão de coleta de informações e equipe de análise
- Obtenção de informações sobre os processos e o ambiente de negócio: levantamento de informações, interação com o cliente, desempenho, *handoffs*, regras, capacidade, gargalo, variação, custo, pessoas, controles, sistemas e observações
- Análise de processo, documentação e geração de resultados
- Fatores críticos de sucesso da análise de processos

## Conteúdo programático (cont.)

### 6. Desenho de processos

- O que é, porque e quando desenhar processos
- Fundamentos do desenho de processos: estado atual (AS-IS), cultura organizacional, natureza da mudança, gerenciamento do desenho e níveis de granularidade
- Desenho do estado futuro do processo (TO-BE): criação, atividades, tarefas, regras, serviços, terceirização e serviços compartilhados CSC - *Shared Services*
- Simplicidade e ideal versus possível
- Simulação de processo e geração de resultados: simular TO-BE, ambientes, ferramentas e análise de carga
- Planejamento da implementação e gerenciamento de mudança
- Novo desenho e a infraestrutura de TI
- Exemplos práticos de simulação de processos com BPMS Open Souce

### 7. Gerenciamento de desempenho de processos

- O que é, porque e quando gerenciar o desempenho de processos
- Abordagens para a medição de desempenho
- Medição (tempo, custo, qualidade e capacidade), medida, métrica e indicador
- Interpretação da medição e acompanhamento do desempenho
- Construção da capacidade de medição: desenho de processo, abordagens, fórmulas e painéis
- Abordagens especialistas: ABC - *Activity Based Costing* (Custeio Baseado em Atividade) e SPC - *Statistical Process Control* (Controle Estatístico de Processos)
- Aspectos comportamentais e de estrutura organizacional

### 8. Transformação de processos

- O que é, porque e quando transformar processos
- Abordagens para melhoria contínua (*Lean, Six Sigma e TQM*)
- Comprometimento e o gerenciamento de mudança
- Visão orientada a produto ou serviço construída de dentro para fora (*inside-out*) versus visão orientada a cliente construída de fora para dentro (*outside-in*)
- Preparação e condução da transformação de processo: operação preparada, fora da caixa, restrições, diferentes pessoas e habilidades
- Conduzindo a transformação: transformando processos com o foco do cliente, estrutura organizacional, novas habilidades e uso de tecnologia BPMS
- Medição do desempenho e a sustentação da otimização

### 9. Organização do gerenciamento de processos

- Estruturas organizacionais tradicionais
- O que é organização orientada por processos
- Estrutura funcional e os papéis na orientação por processos
- Características de uma cultura de processo
- Papéis e responsabilidades usuais no BPM
- Governança de Processos: Comitê e Escritório de Processos e Centros de Excelência Funcionais
- Pensamento sistêmico e gestão da mudança

### 10. Gerenciamento corporativo de processos

- Gerenciamento de portfólio e o repositório de processos
- Modelos de referência e estruturas de trabalho para processos (*frameworks*) APQC PCF, SCOR, ITIL e eTOM
- Estrutura de classificação e os processos ponta a ponta
- Avaliação da maturidade de processos
- Treinamento e educação contínua

### 11. Tecnologias de BPM

- Negócio e tecnologias: *Business Process Analysis* (BPA), *Enterprise Architecture* (EA), *Business Rules Management Systems* (BRMS), *Business Process Management Suites* (BPMS), *Business Activity Monitoring* (BAM), *Service Oriented Architecture* (SOA) e *Enterprise Repository*
- Capacidade, arquitetura e infraestrutura
- Governança no BPMS e integridade nos dados
- Vantagens e riscos na automação



## Modalidade

Educação a Distância (EAD): via internet com instrutor ao vivo (serão disponibilizadas credenciais individuais para o acesso as aulas na plataforma GoToWebinar sem custo adicional para o participante).

Requisitos mínimos: Conexão de internet, computador com Windows 8/7/Vista/XP ou Mac OS X 10.6, iPad/iPod/iPhone com iOS 7, tablet ou smartphone com sistema Android 4 ou superior

## Opinião de quem já participou

*Estou gostando da abordagem do curso. Os assuntos são importantes e envolventes. Este curso tem para mim uma grande importância, sendo o meio para atualizar meus conhecimentos e promover minha qualificação profissional. Sou um profissional experiente em áreas técnicas de processos, onde atuo desde os anos 80, fica feio dizer mais de 20 anos, recursos humanos, outro tanto, e procuro estar antenado com as novas abordagens técnicas. Em BPM, pretendo finalizar o curso e estudar mais alguns meses para então realizar a prova para certificação.*

Belmiro Dias - Luanda, Angola

*Pessoal, este curso é fantástico, eu fiz e foi fundamental para minha certificação CBPP, os professores bem como toda equipe da Projeler são excepcionais, sem falar na ferramenta EAD que é show. Recomendo!!!*

Marcio Caixeta, CBPP® - Diretor Executivo na Celeiro Negócios Rurais - Rondonópolis-MT

*E ontem infelizmente finalizamos as aulas ao vivo do curso PROJELER EAD - Curso de BPM e Preparatório CBPP ministrado por Maurício Bitencourt, CBPP e Maurício Viegas, MBA, CBPP - muito obrigado pelos conhecimentos passados! Agora é ver, rever, ler e reler todo o material! Forte Abraço!*

Stefan Dal Pont® - Organizador do Escritório de Processos na Ema Software - Criciúma-SC

Ontem iniciei a jornada de preparação para o BPM Boot Camp & CBPP Exam, 33ª edição, 24 a 27/06/2015, São Paulo. Estou lendo o BPM CBOOK V3.0 e assistindo as aulas gravadas da 6ª edição do curso de Gerenciamento de Processos de Negócio da PROJELER. Eu gostei muito das aulas ao vivo, muito interativas e cheias de conhecimento, mas posso dizer que um dos grandes diferenciais é o fato de ter acesso às aulas gravadas após o término curso, já no momento de preparação para a certificação CBPP. Show de Bola Mauricio Bitencourt, CBPP!!! Parabéns pela plataforma e metodologia EAD que elaboraste. Abraço!

Luís Carlos Krupp - Consultor, Professor, Palestrante, Especialista em BPM e Lean Manufacturing - Divinópolis-MG

## Coordenação e instrutores

Maurício Bitencourt, CBPP - <http://www.linkedin.com/in/mbitencourt>

Administrador de Empresas pela PUCRS, *Certified Business Process Professional (CBPP™ Blue Seal)* certificado pela ABPMP International. Trabalha há mais de 20 anos nas áreas de Tecnologia da Informação e Gestão Empresarial. Sócio-diretor da Projeler, vice-presidente e um dos fundadores do capítulo brasileiro da *ABPMP.org - Association of Business Process Management Professionals*. Voluntário da revisão e tradução do CBOOK® (Corpo Comum de Conhecimento em BPM) da ABPMP para a língua portuguesa das versões 2.0 e 3.0. Professor da Especialização em Gestão por Processos de Negócios da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC), MBA do IPOG e FUNDACE / USP de Ribeirão Preto. Instrutor em várias edições do BPM Boot Camp & CBPP® Exam da ABPMP Brasil.

## Nossos diferenciais

Desenvolvido por profissionais com vasta experiência acadêmica e prática, com certificação CBPP® Blue Seal, e instrutores com participação em diversas edições do Boot Camp da ABPMP.

A experiência de quem já capacitou mais de 5 mil profissionais em diversas turmas de Curso de Formação de Gestores de Processos (CFGP), notação BPMN, arquitetura, modelagem, análise, desenho e automação de processos em cursos presenciais e online no Brasil e exterior.

Como todas as práticas de BPM são habilitadas e apoiadas por tecnologias, o curso foi concebido para desde as primeiras disciplinas, dar ênfase na utilização de tecnologias de BPM em todas as áreas de conhecimento.

Aplicação de mini-simulados e questões discutidas ao vivo em aula.

Plataforma de Educação a Distância (EAD) com simulador com mais de 400 questões em português similares ao exame CBPP® e OCEB™ para o aluno verificar seu desempenho e o nivelamento nas áreas de conhecimento de BPM.

Todo conteúdo programático do curso tem base no Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio Corpo Comum de Conhecimento ABPMP BPM CBOK V3.0® padrões BPMN 2.0, BMM e BPMM e nas referências bibliográficas definidas para OMG Certified Expert in BPM 2™.

Os alunos receberão um conjunto de referências bibliográficas complementar o conteúdo do curso.

Provedor de Treinamento Credenciado



A PROJELER é um PTC - Provedor de Treinamento Credenciado (Qualified Training Provider) homologado pela ABPMP Brasil. Este curso foi avaliado e aprovado pelo Comitê Educacional da ABPMP Brasil por estar de acordo com seus rigorosos padrões de qualidade, estando listado em seu diretório oficial de cursos.

## Investimento

R\$ 1.950,00 em até 1+4x de R\$ 390,00

Desconto de 10% (não cumulativos) para pagamento com boleto em parcela única:

- Dois ou mais participantes da mesma empresa
- Associados da ABPMP.org e CRA-RS

## Inscrições

INSCRIÇÕES ABERTAS. Inscreva-se agora para ter acesso ao conteúdo sob demanda e executar testes simulados desde já.

Vagas limitadas para cada edição.

Acesse <http://www.projeler.com.br/bpm/> preencha o formulário de inscrição.

Pagamentos via cartão de crédito poderão ser efetuados via PayPal ou PagSeguro (parcelamento em até 12x dependendo da bandeira do cartão).

Leia com seu smartphone o QR Code ao lado para acessar a página de inscrições na internet.

## Certificado

Certificado de participação para o aluno inscrito ao final do curso completo condicionado aos seguintes critérios:

- 70% de participação
- Execução dos testes simulados
- Envio de avaliações das disciplinas
- Quitação financeira



ABPMP®, logomarca da ABPMP®, BPM CBOK®, CBPP® e CBPA® são marcas e serviços registrados da Association of Business Process Management Professionals; OMG®, logomarca da OMG®, OCEB™, BPMN™, BMM™ e BPMM™ são marcas e serviços registrados da Object Management Group®



# PROJELER



## Curso de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM)

e Preparação para os Exames de Certificação Profissional CBPP®, CBPA® e OCEB 2™

44 horas-aula – <http://www.projeler.com.br/cbpp/>

Participantes do Treinamento	
Nome Completo: _____	
Telefone: _____	Celular: _____
Email: _____	
Nome Completo: _____	
Telefone: _____	Celular: _____
Email: _____	
Nome Completo: _____	
Telefone: _____	Celular: _____
Email: _____	

Dados para Faturamento e Cobrança	
Razão Social/Nome: _____	
CNPJ/CPF: _____	Inscr. Municipal: _____
Endereço: _____	
Cidade: _____	Estado: _____ CEP: _____

- EAD ao vivo e sob demanda - Edição 07 – 03/03 a 14/05/2015 (Noturno Ter/Qui das 19h30 as 21h30)
- EAD ao vivo e sob demanda - Edição 08 – 18/08 a 29/10/2015 (Noturno Ter/Qui das 19h30 as 21h30)
- EAD ao vivo e sob demanda - Edição 09 – 15/03 a 31/05/2016 (Noturno Ter/Qui das 19h30 as 21h30)

Plano de pagamento	Política de Descontos	Forma de Pagamento
<input type="checkbox"/> A Vista R\$ 1.950,00 <input type="checkbox"/> À Prazo (1+4x) R\$ 390,00	10% de desconto não cumulativos para pagamento em parcela única <input type="checkbox"/> Duas ou mais inscrições da mesma organização <input type="checkbox"/> Associados da ABPMP.org	<input type="checkbox"/> Empenho <input type="checkbox"/> Autorização de Fornecimento <input type="checkbox"/> Boleto Bancário <input type="checkbox"/> Cartão de Crédito (PayPal / PagSeguro) <input type="checkbox"/> Depósito: Banco do Brasil; Agência 3537-8; Conta 15386-9; CNPJ 08.044.990/0001-71

Assumo a responsabilidade pela quitação integral do valor acima referido, na forma de pagamento por mim determinada, em favor da Projeler Serviços de Informática Ltda.-EPP

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

\_\_\_\_\_