



# Gerenciamento de Desempenho de Processos com BAM (GDP)

Ganhe agilidade, crie valor e obtenha sucesso com o monitoramento instantâneo das atividades.

Esta capacitação foca no principal objetivo dos gestores: **a criação de valor**.

As organizações existem para criar valor para todas partes interessadas que incluem, clientes, acionistas, gerentes, colaboradores, fornecedores e a sociedade, portanto, determinar o grau de priorização dos interesses de cada partes interessada significa equilibrar metas de desempenho do sistema de medição.

A mensuração é uma importante ferramenta gerencial para fornecer informações relevantes e oportunas sobre o desempenho da organização, a serem utilizadas como base de decisões eficazes para a melhoria da gestão e entrega de valor.

Organizações cada vez mais dinâmicas requerem uma compreensão holística dos processos de negócio, compreender o desempenho do negócio e prover capacidade às pessoas para melhorá-los continuamente.

Obtenha com esta capacitação um melhor planejamento para oferecer produtos ou serviços com um conjunto limitado de recursos para fazer mais com menos recursos, otimizando o negócio de forma eficiente e eficaz.

## Benefícios para você e sua organização

Torne inevitável a melhoria contínua do desempenho com base na medição.

Construa indicadores objetivos, fáceis de calcular e de simples compreensão.

Permita que os fatos e as medições triunfem sobre a intuição e as opiniões.

# Conteúdo programático (16 horas-aula)

## Planejamento do Gerenciamento de Desempenho

- Introdução ao Gerenciamento de Desempenho
- Relação entre BPM e as perspectivas do BSC
- Indicadores para a estratégia e para os processos
- Análise das partes interessadas
- Diferenças entre processos e fluxos de trabalho
- Cadeia de Valor e processos ponta a ponta
- Planejar e controlar processos ponta a ponta
- Contexto das métricas e indicadores nos processos
- Indicadores de Desempenho de Processos (PPI – *Process Performance Indicators*)
- Análise da estratégia, fatores críticos de sucesso (CSF), metas, KPI, PPI, métricas, processos, risco e decisões
- Métodos para medir o que realmente importa
- Eventos isolados e captura de eventos complexos
- Identificar acordos de níveis de serviço (SLA)
- Exercício: Definição de um processo ponta a ponta

## Construção o Sistema de Indicadores

- Dados, informações e indicadores
- Diferenças entre taxa e índice
- Ficha de parametrização de indicadores
- Indicadores de Resultado (*Outcome*) e Tendência (*Driver*)
- Estrutura de indicadores de resultado e tendência nos níveis estratégico, gerenciais e operacionais
- Estabelecimento de metas relacionadas a indicadores
- Análise técnica da origem dos dados
- Especificação de painéis de gerenciamento
- Tecnologias para construção dos painéis de gerenciamento (*dashboards*): BAM (*Business Activity Monitoring*), BI (*Business Intelligence*) e CEP (*Complex Event Processing*)
- Exercício: Protótipo dos painéis de uma sala de situação (*Management Cockpit*) para o processo ponta a ponta

## Acompanhamento e Interpretação

- Análise de tendência e desempenho
- Custeio Baseado em Atividade (ABC – *Activity Based Costing*)
- Controle estatístico de processos (SPC – *Statistical Process Control*)
- Tipos de desdobramentos
- Análise da correlação dos indicadores
- Intervenção nos processos com desvios
- Estruturar a governança de monitoramento (pessoas, papéis, responsabilidades, regras e frequência)
- Exercício: Análise do processo ponta a ponta

## Retrospectiva e Aprimoramento

- Revisão periódica do sistema de indicadores
- Oportunidades de melhorias em processos
- Análise de maturidade de processos
- Análise da qualidade das informações
- Melhores práticas para acompanhamento dos resultados
- Análise das instâncias de processos: monitorar atividades/tarefas, identificar problemas, retrabalhos ou gargalos
- Plano de ação para melhoria contínua
- Opções para otimizar recursos do negócio (*Business Resource Optimizer*) na execução dos processos
- Exercício: Desenho do processo ponta a ponta

## Público Alvo

Não há pré-requisitos. O treinamento é indicado a Analistas de Processos, Estratégia, Desempenho, Sistemas e Negócio, Donos de Processos, Gerentes e Supervisores de Funções. Demais envolvidos com análise e melhoria de desempenho de processos.