

PROJELER

MMAP

Mapeamento e Medição da Arquitetura de Processos

Entregue valor aos clientes com mais agilidade para inovar e otimizar recursos.



Neste curso você aprenderá como revelar a intenção estratégica de sua organização e, a partir do levantamento das expectativas dos grupos de interessados, estabelecer o contexto sobre o qual serão construídas a cadeia de valor, arquitetura de processos e o sistema de medição do desempenho da organização.

Processos de negócio conectam os objetivos estratégicos das organizações aos seus recursos e ao que as pessoas fazem no dia a dia.

A arquitetura de processos estabelece a base para o planejamento de quaisquer iniciativas de transformação e melhoria de processo, acelerando sua modelagem e execução. A partir dela, sua organização pode criar e priorizar um roadmap de iniciativas de transformação e melhoria contínua.

MMAP

Mapeamento e Medição da Arquitetura de Processos



Foco na Construção da Arquitetura Corporativa, Governança e Agilidade

OBJETIVOS

Habilitar o profissional a orientar o negócio para o que realmente é relevante para os clientes.

Proporcionar condições para que as transformações no ambiente externo da organização impulsionem mudanças internas com mais velocidade.

Ajudar a entender o escopo de processos ponta a ponta e priorizar iniciativas de melhoria e transformação.

Criar uma linguagem comum a partir da Cadeia de Valor e manter as pessoas mais alinhadas com o propósito da organização.

POR QUE FAZER?

Responder às demandas de mercado mais rapidamente.

Aumentar o sucesso de projetos de melhorias de processo.

Gerenciar continuamente os processos de negócio como ativos da organização.

Ter sucesso ao prover melhorias de desempenho visíveis.

Reduzir as inconveniências e resistências à mudança.

Desenvolver modelos que comuniquem melhor em diferentes níveis hierárquicos.

PÚBLICO

O Módulo MMAP: Mapeamento e Medição da Arquitetura de Processos é voltado para profissionais que desejam: mapear processos a partir do desdobramento da estratégia e das cadeias de valor que a organização participa; prestar contas por governança corporativa; estabelecer Escritório de Processos; analisar e prestar contas por desempenho horizontal dos processos; contextualizar processos e regras de negócios na arquitetura corporativa; gerenciar escopos de processos ponta a ponta para projetos de transformação e/ou melhoria; compreender a amplitude de processos ponta a ponta para criar novos produtos com os princípios da economia circular.

METODOLOGIA

Modalidade presencial:

- 50% teoria presencial individual.
- 50% prática presencial em grupo.

Carga horária: 20 horas-aula



CONTEÚDO - Mapeamento e Medição da Arquitetura de Processos

Etapa 1) Engajar

- Identificar como a velocidade das mudanças a partir das expectativas dos clientes e da sociedade, causada pela alta competitividade e ao acesso a informação, trazem um desafio sem precedentes para as organizações, tanto empresas privadas quanto instituições públicas e suas relações com a cadeia de valor e a arquitetura de processos.
- Abordar como a transformação no ambiente externo da organização, impulsionam mudanças internas com mais velocidade para orientar a uma mentalidade de fora para dentro (*outside in*).
- Compreender como o mapeamento de processos pode atender a normas de conformidade, regulatórias e acreditação cada vez mais dinâmicas e exigentes.

Etapa 2) Explorar

Estratégia e Execução

- Modelagem da motivação do negócio BMM: fins, meios, influenciadores, avaliações, unidades, processos, regras de negócio e vocabulário comum.
- Análise de proposição de valor e intenção estratégica.
- Vínculo entre o Planejamento Estratégico, Estruturas de Medição do BSC, Cadeia de Valor e Estrutura de Processos.
- Identificar segmentos de clientes e clientes dos clientes com suas taxas de conversão.
- Diagramas de trocas a partir do mapeamento das partes interessadas internas e externas.
- Análise de ciclos de vida dos produtos e serviços para a atualização do diagrama de cadeia de valor.
- Construção da carta de serviços aos clientes, beneficiários ou cidadãos.

Arquitetura de Processos

- Como utilizar estruturas de trabalho (*process frameworks*): APQC PCF e SCOR.
- Definição dos dois primeiros níveis de processo (macroprocessos): categoria e grupo de processos.
- Adoção de uma estrutura de classificação de processos.
- Mapeamento dos processos de negócio a partir do terceiro nível.
- Mapeamento dos escopos de processos: entradas, controles, saídas e habilitadores.
- Entrelaçamento dos processos ponta a ponta.
- Dimensionamento de esforço de cada escopo de projeto com base nos processos ponta a ponta.

Etapa 3) Elaborar: professor em sala de aula como mediador para facilitar o aprendizado.

- Visão geral do conteúdo e resolução de dúvidas.
- Aplicar conceitos e boas práticas em projetos práticos em grupo, utilizando os conhecimentos previamente apresentados.

Estabelecimento do Escritório de Processos

- Estrutura de trabalho para um Escritório de Processos (*BPM CoE - Center of Excellence/ Process Office Framework*).
- Como definir papéis e responsabilidades para mapear, aprimorar e sustentar otimizações.
- Técnicas de priorização das iniciativas de transformação, sustentação e melhoria contínua.
- Serviços compartilhados de gerenciamento de processos.
- Estabelecimento de técnicas, padrões, ferramentas e capacitação necessária.
- Gerenciamento de desempenho e reporte de evolução de maturidade dos processos.

Governança, Risco e Conformidade

- Introdução e motivação ao GRC.
- Refletir como as decisões são tomadas no Modelo de Decisão da Organização para o cumprimento das políticas corporativas, leis e regulamentações para estabelecer a governança.
- Como combinar as capacidades analíticas de desempenho em tempo real (BAM) com o processamento de eventos complexos (CEP) para evitar e mitigar riscos.
- Como garantir que a organização atue de forma eficiente e transparente para garantir *compliance*.
- Como monitor o desempenho da organização de ponta a ponta para assegurar aderência e sustentação de transformações necessárias.

Etapa 4) Demonstrar: aprendiz como protagonista da construção do conhecimento.

- Sintetizar e apresentar os resultados aos próprios colegas com os recursos disponíveis os conhecimentos desenvolvidos.
- Dar e receber feedback.