

GDTP

Gerenciamento de Desempenho e Transformação de Processos

Analise e transforme processos mais inovadores para prover melhores serviços aos clientes com escalabilidade exponencial.



Conheça como integrar Estratégias, Pessoas, Processos, Decisões e Tecnologias para acelerar a transformação digital mais rapidamente com ganhos de agilidade e competitividade.

Apoiado em técnicas, ferramentas e por uma metodologia consistente, você saberá como evitar armadilhas e receberá dicas e orientações sobre melhores práticas e lições aprendidas que o guiarão na execução de um bem-sucedido projeto de inovação, transformação e melhoria de processos de negócio.

Utilizando técnicas de análise, você será capaz de apontar causas-raiz de ineficiências, identificar as oportunidades de melhoria, implementar ganhos rápidos, propor mudanças aos processos e planejar sua implementação.



Gerenciamento de Desempenho

Transformação de Processos

Foco no Adaptação dos Processos, Estrutura e Cultura na Era da Aceleração de Mudanças.

OBJETIVOS

Explicar os meios para o alcance de metas e estratégias organizacionais com processos integrados e com mensurações de desempenho.

Implantar uma visão de fora para dentro, analisando a organização pela visão dos clientes e beneficiários da geração de valor dos processos.

Mostrar o que deve ser descartado, por meio de práticas de análise e redesenho de processos para modelos otimizados.

Modernizar métodos antes de aplicar novas tecnologias.

POR QUE FAZER?

Incrementar o desempenho da organização.

Aumentar o sucesso de projetos de transformação e melhoria de processo.

Contribuir na manutenção da conformidade da organização em relação a demandas regulatórias.

Responder às demandas de mercado com agilidade.

Apropriar-se de um método eficaz de melhoria de processos que se ajusta a organizações de diferentes portes e segmentos de mercado.

Adquirir conceitos independentes de ferramentas de modelagem para permitir a portabilidade dos diagramas e implantação em diversas alternativas de tecnologia.

PÚBLICO

O Módulo GDTP – Gerenciamento de Desempenho e Transformação de Processos é ideal para profissionais que desejam habilitar a transformação e melhoria de processos com tecnologias inovadoras e aumentar a escalabilidade de atendimento dos clientes e beneficiários dos resultados.

O curso é indicado para Analistas, *Designers* e Arquitetos de Processos; Gerentes de Projetos, Equipes de Transformação de Processos e Melhoria Contínua; Analistas de Negócios (BA); Analistas de Sistemas; Desenvolvedores de Sistemas.

METODOLOGIA

Sala de Aula Invertida - *flipped classroom*

Modalidade semipresencial:

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

Carga horária: 24 horas-aula

Turmas fechadas podem ser customizadas e ter toda carga horária na modalidade presencial.



CONTEÚDO

Etapa 1) Engajar: download para leitura de textos, apresentações em PDF e videoaulas.

- A tecnologia acelerou o mundo, mudou a forma como vivemos e impactou fundamentalmente a lógica dos negócios.
- As organizações formatadas na era industrial estarão fadadas ao fracasso se não se adaptarem rapidamente.
- Independente do setor, tamanho ou tempo no mercado, para sobreviver as organizações necessitam ser mais rápidas para se ajustar e (a) embarcar digitalmente o seu produto ou serviço e (b) remodelar sua estrutura e cultura.

Etapa 2) Explorar: assistir online uma ou mais vezes as videoaulas, no seu ritmo, quando e onde quiser.

Contexto e Visão de Projeto

- Priorização do processo ponta a ponta e a contextualização na arquitetura de processos.
- Construção da visão de processos de fora para dentro (*outside-in*) a partir do desejo de experiência dos clientes/beneficiários em canais físicos e virtuais de entrega de valor.
- Estabelecimento dos fatores críticos de sucesso do processo priorizado e respectivas metas a serem alcançadas.
- Abordagens para endereçar mudanças constantes: disruptiva para promover mudanças por meio de rupturas das práticas organizacionais tradicionais ou uma inovação tecnológica; incremental para promover a mudança como um processo evolucionário, progressista e de melhoria contínua.
- Estabelecimento do ciclo de vida para transformação organizacional ou *BT – Business Transformation* e melhoria de processos de negócio ou *BPI – Business Process Improvement*.

Análise do Estado Atual de Processo (AS-IS)

- Entendimento da situação atual de um processo e seus direcionadores internos e externos
- Confirmação do escopo de processo (IGOE): entradas, orientadores, saídas e habilitadores.
- Medição de instâncias de processo em diferentes configurações e identificar ineficiências do processo.
- Identificação de melhorias para agregar valor à jornada da experiência do cliente.
- Técnicas para analisar um processo de forma estruturada: interação com o cliente, desempenho, *handoffs*, regras, capacidade, gargalo, variação, direcionadores de custo, pessoas, controles e sistemas.
- Manutenção do glossário de termos e metadados.

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.

Projeto de Redesenho de Processo (TO-BE)

- Fundamentos do desenho de processos: estado atual (AS-IS), cultura organizacional, natureza da mudança, gerenciamento do desenho e níveis de granularidade
- Validar metas estratégicas e desempenho esperado do processo
- Repensar tamanho de lote e filas de trabalho.
- Priorização do estado futuro do processo.
- Simular e analisar resultados da nova versão.
- Novo desenho e a infraestrutura de TI necessária.
- Mobilizar pessoas para criar ideias e oportunidades de melhorias que viabilizem os ganhos esperados
- Quantificar o ganho esperado com as soluções propostas no curto, médio ou longo prazo
- Nova arquitetura de processos e regras de negócio.
- Construção do sistema de indicadores.

Execução de Processo (TO-RUN)

- Uso de métodos ágeis para desempenhar o projeto de transformação, melhoria e sustentação.
- Plano de ação para implementação de processos
- Prototipação dos requisitos para automação: painéis de gerenciamento de BAM, formulários, filas de trabalho, modelos de dados e serviços de integração.
- Emulação das filas de trabalho automatizadas.
- Identificação das novas competências necessárias para a execução do novo processo
- Preparação para a capacitação dos atores do processo e papéis de prestação de contas pelo desempenho horizontal do processo ponta a ponta.
- Acompanhamento e interpretação da medição de desempenho dos processos.

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.