



## MÓDULO 1 ESTRUTURAÇÃO E MELHORIA DE PROCESSOS

Carga Horária: até 90 minutos de atividades desenvolvidas em mídia *on-line*

### Cenário atual/visão geral

A FNQ, em consonância com a sua causa - que é apoiar, capacitar e instrumentalizar as empresas na jornada da transformação para a era de mudanças exponenciais e da cultura digital -, desenvolveu diversos cursos *on-line*, sobre temas relacionados à gestão organizacional, com o objetivo de apresentar seus conceitos fundamentais e proporcionar uma base estruturada para que os participantes se sintam inspirados a continuar sua trilha de capacitação e especialização em nossos cursos presenciais.

Todos os cursos são baseados na 21ª edição do Modelo de Excelência da Gestão®, da FNQ, reconhecido mundialmente pela sua abrangência e visão sistêmica da gestão.

O curso **Estruturação e melhoria de processos** traz luz sobre a análise e melhoria dos processos de uma empresa, já que eles impactam em toda a arquitetura organizacional. As empresas que inovam seus processos críticos costumam desenvolver diferenciais competitivos em relação à concorrência.

O curso agrega o trabalho do Comitê de Gestão por Processos, da FNQ, formado por mais de 40 empresas, que discutiu e concluiu questões como tipos de cadeia de valor, hierarquia de processos, avaliação de maturidade, priorização e melhoria de processos críticos além de abordar alguns conceitos importantes de notações BPMN.

### Objetivos

Ensinar a **estruturar e melhorar os processos** gerenciais de uma organização e, também, iniciar a jornada do participante dentro do tema processos, criando as bases conceituais e estimulando visão sistêmica e o pensamento na melhoria contínua.

### Público-alvo

Colaboradores de empresas filiadas ou não à FNQ, que podem se desdobrar em três principais perfis:

- gestores responsáveis por patrocinar ou liderar iniciativas de PROCESSOS nas organizações;
- facilitadores internos responsáveis por apoiar consultivamente as iniciativas de estruturação ou melhoria de PROCESSOS dentro das organizações;
- examinadores e avaliadores de sistemas de gestão que desejam aprofundar seus conhecimentos no tema PROCESSOS.

# Programa

## APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS / INTRODUÇÃO

- O tema Processos no MEG 21
- Definição de processos e Organização orientada a processos
- Visão sistêmica sobre processos na gestão organizacional

## CAPÍTULO 1: ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS – FASES 1 E 2

- O início da Estruturação de Processos
- Fase 1 - Estruturação da cadeia de valor
- Fase 2 - Desdobramento da Cadeia de valor
- Fase 2 - Exemplos de padrões operacionais
- Fase 2 - Exemplos e técnicas básicas de padronização de processos
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 2: ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS – FASES 3 E 4

- Fase 3 - Avaliação da maturidade dos processos
- Fase 4 – Priorização dos processos
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 3: MELHORIA DE PROCESSOS – FASE 5

- Melhoria de Processos: contextualização
- Fase 5.1 - Preparação e planejamento
- Fase 5.2 - Detalhamento do estado atual (As Is)
- FASE 5.3 - Concepção do estado futuro
- Fase 5.4 - Detalhamento do estado futuro (To Be)
- Fase 5.5 - Elaboração do plano de melhorias
- Atividades de fixação

## CAPÍTULO 4: MELHORIA DE PROCESSOS – FASES 6, 7 E 8

- Fase 6 – Implantação
- Fase 7 – Pós-implantação
- Fase 8 – Gerenciamento da rotina
- Atividades de fixação

## CONCLUSÃO/ENCERRAMENTO

## Requisitos

### SOFTWARE

**WINDOWS** (Microsoft Windows XP SP3 ou superior): **MAC:**

- Google Chrome (última versão)
- Microsoft Edge (última versão)
- Internet Explorer 11
- Firefox (última versão)
- Google Chrome (última versão)
- Safari (última versão)
- Firefox (última versão)

### HARDWARE

- Intel Pentium Dual Core ou superior
- 2 GB RAM ou superior
- Sistema de som ativado
- Placa de vídeo com resolução mínima de 1024X768 (16/32 bits)
- Conexão de internet de no mínimo 1mbps
- Os cursos serão transmitidos pela porta HTTP (80)