

ESTRUTURAÇÃO E MELHORIA DE PROCESSOS

Carga Horária: 16h de ensino presencial (2 dias), das 8h30 às 18h.

Introdução

A estratégia de uma organização direciona os processos, e estes impactam em toda a arquitetura organizacional. As organizações que inovam seus processos críticos costumam desenvolver diferenciais competitivos em relação à concorrência.

O curso “Estruturação e melhoria de processos” foi ajustado para a 21ª edição do MEG e tem um diferencial muito importante, pois 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

Aprender a estruturar e melhorar os processos gerenciais de uma organização. Além disso, iniciar a jornada do participante dentro do tema PROCESSOS, criando as bases conceituais e estimulando visão sistêmica e pensamento na melhoria contínua.

Público-alvo

- 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

INTRODUÇÃO

- Contexto do tema Processos na FNQ e BPM-CBoK;
- Gestão orientada por processos vs gestão de processos;
- Definição processo, organização do trabalho, organização funcional *versus* processos, gerenciamento interfuncional;
- Relacionamento do tema PROCESSOS no Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) – 21ª edição.

ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS E DESDOBRAMENTO DA CADEIA DE VALOR

- Estruturação da cadeia de valor;
- Sistema de padronização (correlação c/ o MEG 21ª edição e exemplos de notações BPMN); (Conceitos + Exercício 1)
- Desdobramento da cadeia de valor. (Conceitos + Exercício 2)

AVALIAÇÃO DE MATURIDADE E PRIORIZAÇÃO DE PROCESSOS CRÍTICOS

- Técnicas para avaliar maturidade e priorizar processos (matriz de criticidade, matriz de relações causa e efeito e árvore de decisão).
- (Conceitos + Exercício 3)

MELHORIA DE PROCESSOS (CORRELAÇÃO C/ O MEG 21ª EDIÇÃO E EXEMPLOS DE TÉCNICAS SIMPLES DE LEAN PARA MAPEAMENTO DE FLUXO DE VALOR)

- Mapeamento da situação atual - AS IS;
- Análise e melhoria do estado futuro - TO BE;
- (Conceitos + Exercício 4)
- Elaboração e implantação do plano de melhorias.

GERENCIAMENTO DA ROTINA DO DIA A DIA - PDCL

- Diagrama do ciclo da gestão (ciclo de controle e aprendizado).

ENTRE EM CONTATO



11 5509-7700



vendas@fnq.org.br

www.fnq.org.br