

Escritório de Processos:

Atuações possíveis e arranjos
em estruturas organizacionais



eLO group

Leandro Jesus
leandro.jesus@elogroup.com.br

ELO Group - Visão Institucional

- Consultoria especializada nas áreas de **Gestão de Processos** e **Gestão de Riscos**
- **Experiência em projetos em diversos segmentos** (financeiro, seguradoras, varejo, elétrico, petróleo, fármacos, telecomunicações, governo, construção e manufatura)
- Quadro de consultores altamente capacitado atuando como professores em **MBAs** e cursos diversos da COPPE / UFRJ;
- Fundada no **Parque Tecnológico da COPPE/UFRJ**, um dos mais reconhecidos centros de pesquisa e desenvolvimento da América Latina;
- **Spin-off** do Grupo de Produção Integrada, da Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ;
- Fundadora do **Consórcio ISG & ELO** no **desenvolvimento** de novos negócios, inovação e gestão de serviços.



Algumas experiências e Referências



PETROBRAS



A necessidade de um Escritório de Processos

- Talvez o maior desafio das iniciativas de processos seja a permanência – buscar manter com que a lógica da gestão de processos continue internalizada e atualizada na organização.
- Um Escritório de Processos é uma resposta à necessidade de se institucionalizar a Gestão dos Processos, tornando-a, de forma efetiva, parte do cotidiano das tarefas e, ainda, da cultura da organização.
- Exemplo: grande parte dos investimentos em modelagem e melhoria de processos é perdida ao longo do tempo, pois os modelos de processos não são atualizados e reaproveitados. Contratam-se consultorias caras e os esforços são pontuais e não rotineiros.



A necessidade de um Escritório de Processos (2)

- Pesquisa com 91 organizações nacionais mostra que muitas (49%) ainda não têm um grupo formal que seja o “dono das iniciativas de BPM”, como por exemplo um Escritório de Processos

Fonte Pesquisa ELO Group& iProcess, Jan/08

- Pesquisa similar no exterior mostra que apenas 20% dentre as grandes empresas não possuem tal grupo de BPM. Isso mostra a estruturação de Escritórios de Processos como uma tendência global.

Fonte: BP Trends, 2008



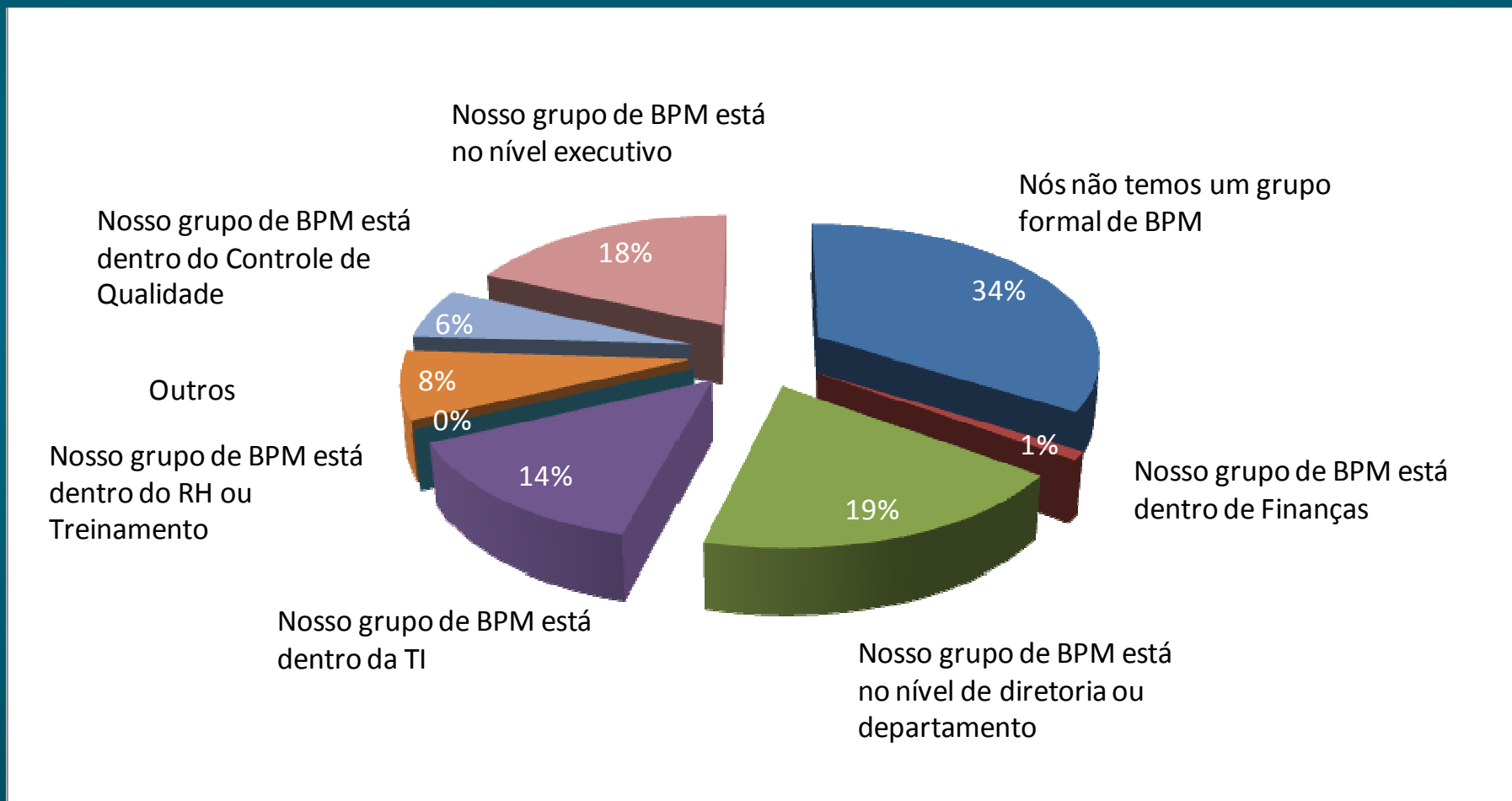
Onde localizar um Escritório de Processos?



Fonte: IDS Scheer



Onde nas organizações está posicionado o grupo de BPM?



Fonte: The State of Business Process Management, 2006

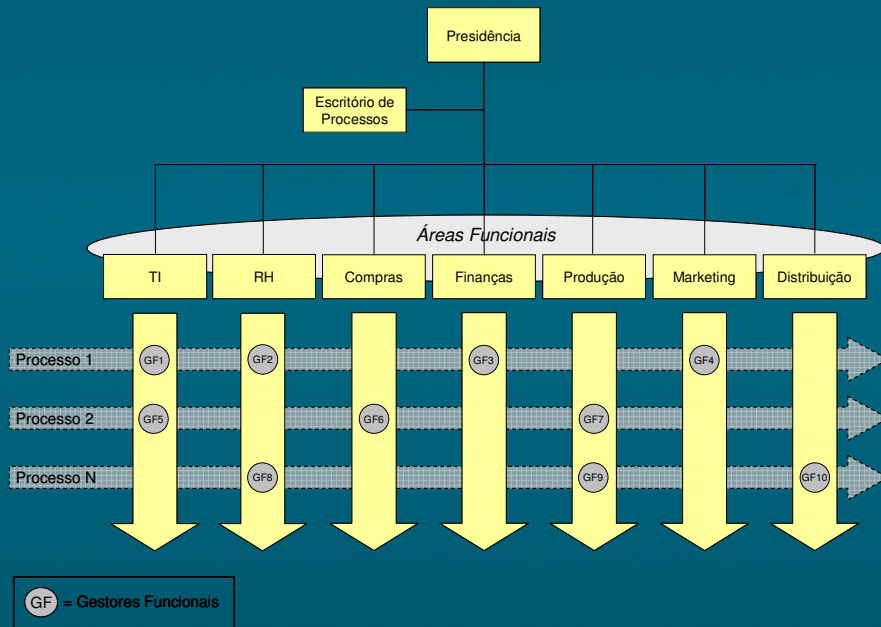


Algumas possíveis atribuições de um Escritório de Processos

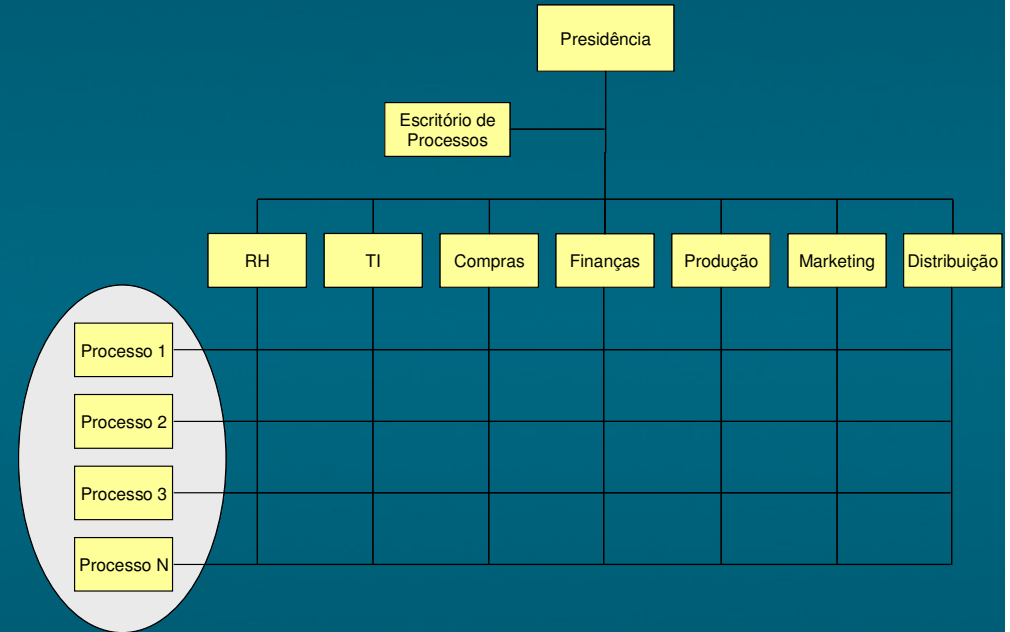
- Guardião das metodologias de gestão de processos (padrões, regras, medidas de desempenho etc..)
- Gerenciamento do ciclo de vida dos processos (modelagem, análise, proposição e implantação de melhorias, avaliação dos resultados)
- Treinamento e desenvolvimento de pessoal nas melhores práticas de gestão de processos
- Consolidação dos registros, documentações, avaliação de melhores práticas e difusão de aprendizados
- Apoio ao gestor do processo no acompanhamento e avaliação do processo
- Realizar a interlocução entre os gerentes de processos e a alta administração
- Integração dos múltiplos processos e gestores de processos, consolidando suas informações



Definindo o posicionamento: o Escritório em diferentes estruturas organizacionais



Organização Funcional



Organização Matricial

Fonte: Grupo de Produção Integrada, 2004



Definindo a governança: até onde vão suas responsabilidades?

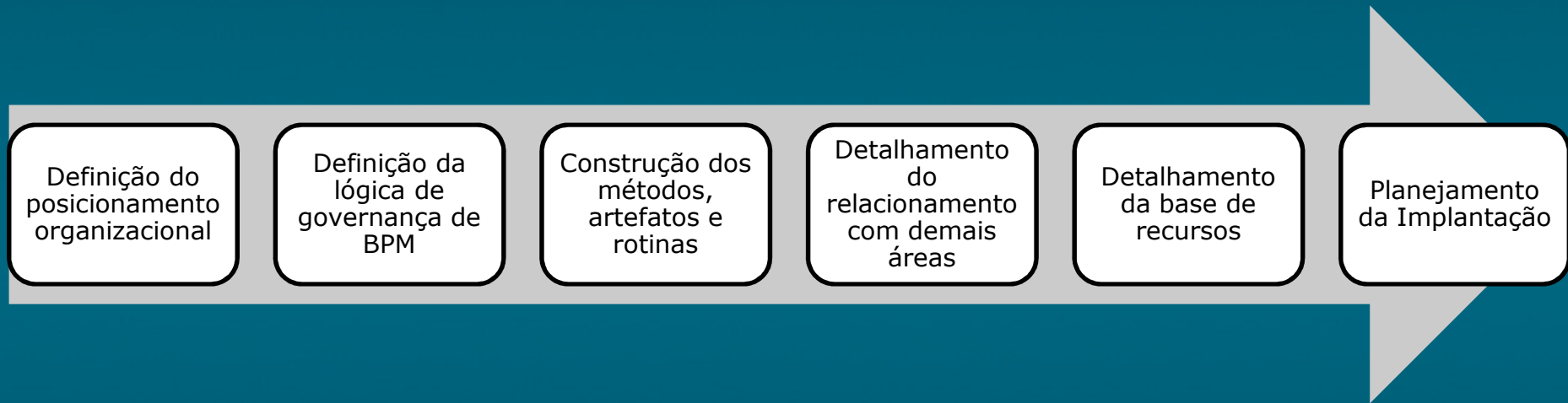
	Estratégia de processos		Projeto de processos		Implantação de processos		Controle de processos	
	>Construção da cadeia de valor da empresa	>Priorização das ações de processos	> Modelagem de processos	> Gestão de requisitos para certificações	> Capacitação nos processos da empresa	> Elaboração de manuais, procedimentos associada aos processos;	> Coleta, cálculo e monitoração de indicadores de desempenho dos processos	> Auditoria de processos de negócio e coleta de evidências
Diretoria Executiva	direciona decide	direciona decide		direciona			decide direciona	
Áreas de negócio	especifica	direciona decide	solicita	contribui		contribui especifica	contribui	
Tecnologia da Informação			contribui					
Recursos Humanos					direciona decide contribui			
Escritório de processos	executa contribui	especifica executa contribui	especifica executa	especifica executa	especifica executa	direciona decide executa	executa especifica	decide direciona especifica executa



Definindo as rotinas: os processos do Escritório



Abordagem para o projeto de um Escritório



Obrigado!

Leandro Jesus

leandro.jesus@elogroup.com.br

www.elogroup.com.br

Este material é de propriedade da ELO Group, sendo proibida a sua reprodução em qualquer meio, total ou parcial, sem aprovação por escrito. Todos os direitos estão reservados. A informação contida aqui é confidencial e não pode ser utilizada fora da empresa, não podendo ser divulgada para clientes, parceiros ou outra empresa ou indivíduo, sem o prévio consentimento dos proprietários. As opiniões expressas aqui estão sujeitas a modificação sem aviso prévio.



eLO group