



Programa de Cursos em Gestão por Processos

São Paulo

Detalhamento das Ementas

Proposta de Valor

Este curso tem por objetivo capacitar profissionais capazes de:

- Entender Processo como um importante componente do contexto de Gestão das Organizações modernas e a justificativa de esforços para a implementação de sua gestão;
- Assimilar os principais conceitos e métodos que envolvem a Gestão de Processos de Negócio (BPM - Business Process Management) e seus reais benefícios;
- Entender como as organizações nacionais estão estruturando suas iniciativas em gestão de processos de negócio;
- Iniciar esforços concretos no sentido de apoiar as ações de BPM nas organizações;
- Conscientizar os envolvidos direta e indiretamente em suas organizações para os benefícios do BPM;
- Preparar os profissionais para a realização dos demais treinamentos previstos no âmbito do Programa de Formação em Gestão de Processos.

Estrutura do curso

- O que são processos e como estão presentes nas organizações;
- O que é BPM – Business Process Management;
- Histórico da evolução do BPM como mecanismo de Gestão do Negócio;
- O caminho da Gestão de Processos - desde a estratégia até o monitoramento;
- O ABPMP CBOOK™ – Common Body of Knowledge;
- Áreas de conhecimento no BPM;
- BPM como diferencial estratégico;
- Metodologias para condução de projetos de BPM;
- Visão Geral de métodos e ferramentas para a modelagem, análise e redesenho de processos;
- Maturidade em BPM;
- Papéis e responsabilidades usuais no BPM – influência na estrutura organizacional;
- Apresentação de estudos de caso de projetos de BPM;
- Benefícios resultantes da adoção de BPM nas organizações;
- Tendências na utilização de BPM pelas organizações.

Publico Alvo

- Gestores de Processos;
- Profissionais que atuam na área de TI;
- Profissionais da Alta Gestão das organizações;
- Profissionais que têm ou terão ligação com projetos que envolvem processos e que precisam ser conscientizados sobre o tema;

Duração

Este curso terá duração total de 8 horas.

Dinâmicas de Grupo

Serão realizados exercícios práticos individuais e/ou em duplas durante o curso. Os alunos deverão utilizar os conceitos e ferramentas apresentados para pensar, analisar e melhorar processos em uma organização. Os resultados serão comparados para a identificação de melhores práticas dentro da turma.

Qualificação do instrutor

Leandro Jesus

Sócio-diretor da ELO Group, onde tem atuado em projetos de BPM em organizações nacionais de diversos setores. Mestre em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ e Professor de Cursos de Pós-Graduação em Gestão de Processos de Negócio e Gestão Estratégica de Serviços no Rio de Janeiro (UFRJ), São Paulo (ESEG) e Belo Horizonte (PUC-Minas). Certificado pela Carnegie Mellon University como avaliador oficial no eSourcing Capability Model (eSCM), modelo de melhores práticas para a terceirização de processos de negócio (BPO). Atualmente é Vice-Presidente da Associação dos Profissionais de BPM (ABPMP) no Brasil, onde exerce também o papel de Coordenador do Comitê Educacional.

Pedro Mello

Graduado em Administração de Empresas - Comercio Exterior, pela Universidade Metodista de São Paulo e Mestrando em Administração – foco em Inovação, pela FEI. Tem ao longo de sua carreira desenvolvido diversos projetos na área de Gestão de Processos (inclui Mapeamento e Redesenho) para importantes organizações como: Min. Planejamento, Min. Minas e Energia, C&A, Aços Villares, Klabin, Aneel, Boehringer Ingelheim, Natura, Bradesco, Braskem, Petrobras, Bunge, Schincariol, Citibank, Serasa, Siemens, Embraco, Embratel, Unilever, Vale do Rio Doce, Gerdau, Visanet, bem como em empresas de diversos países sul americanos. Desenvolve artigos, particularmente sobre mecanismos de gestão de negócios orientados por processos, para revistas especializadas. Foi Consultor, Gerente e Diretor de Consultoria da IDS Scheer Latin America, é Professor de MBA na FIAP.

Referências Bibliográficas

- ABPMP BPM CBOK™, V2.0. Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge. 2009.
- PAIM, R., CAULLIRAUX, H., CARDOSO, V. & CLEMENTE, R. Gestão de Processos: pensar, agir e aprender. Bookman., 2009.
- HARMON, P. Business Process Change: A guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals. 2nd Edition. 2007.
- JESTON, J., NELIS, Johan. “Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations”, Butterworth-Heinemann (2nd Edition). 2008.
- FINGAR, P., SMITH, H. “Business Process Management (BPM): The Third Wave”, Meghan-Kiffer Press; 1st edition, 2003.
- GROVER, V. & W.R. KETTINGER, 2000. Process Think: Winning Perspectives For Business Change in the Information Age, Idea Group Inc. ISBN: 1-878-28968-3.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processo. RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.
- ROSEMANN, M., VON BROCKE, J. (editors). Handbook on Business Process Management. Springer Publisher, 2009.
- OMG. Business Process Management Maturity Model. Version 1.0. 2008.

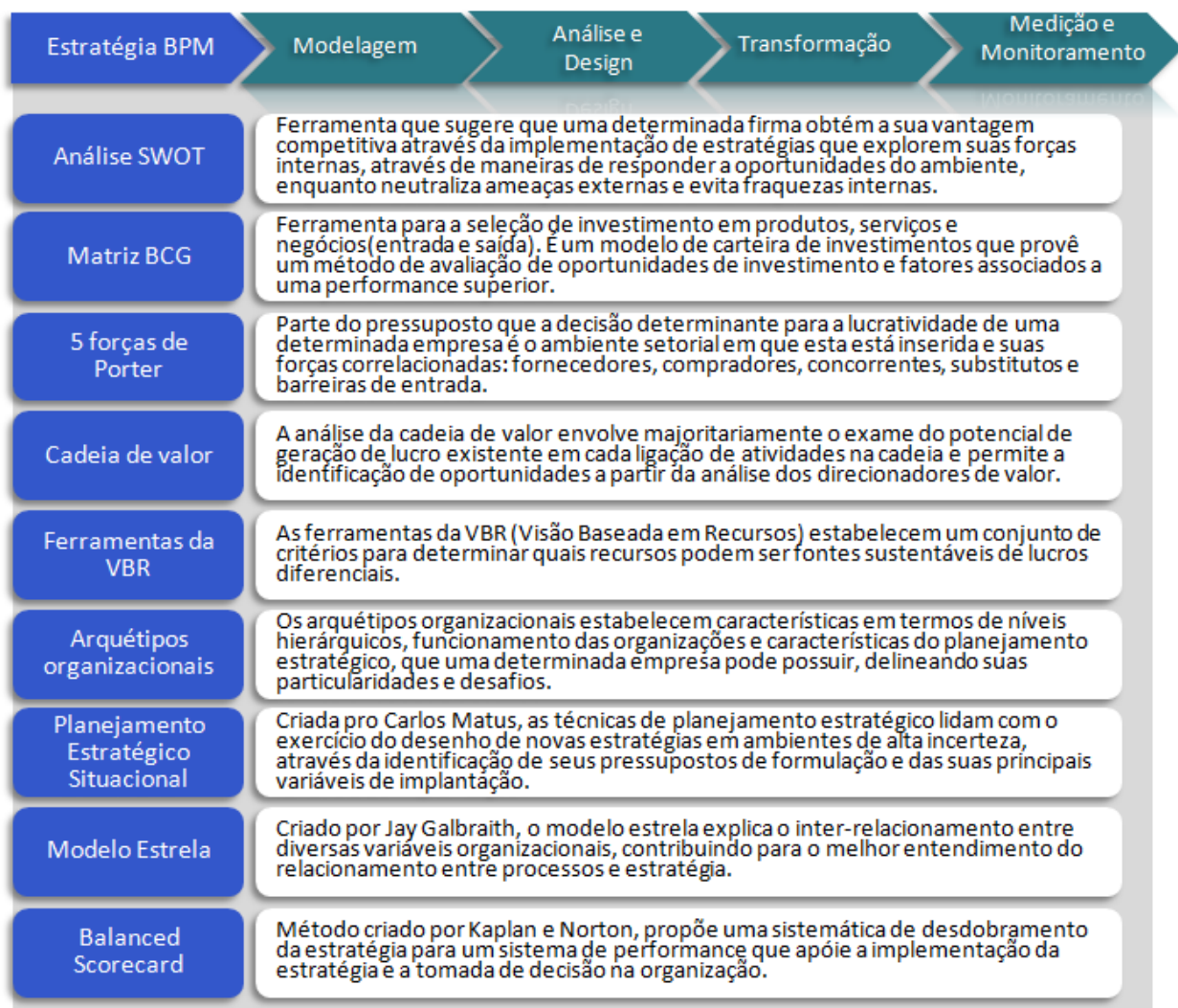
Proposta de Valor

Este curso tem por objetivo desenvolver profissionais capazes de:

- Selecionar e utilizar de maneira criteriosa as diversas ferramentas de análise estratégica disponíveis, de acordo com seu contexto de aplicação e as necessidades particulares das organizações;
- Utilizar a gestão de processos como uma ferramenta alinhada às necessidades estratégicas da organização, criando desta forma valor efetivo com iniciativas de BPM;
- Entender as alavancas de mudança que devem ser acionadas para efetivamente projetar, implementar e controlar processos que contribuam de forma efetiva para alavancagem da vantagem competitiva percebida pela organização.
- Estruturar uma Cadeia de Valor que reflita como principais processos da organização se articulam para prover valor aos clientes.

Focos e principais ferramentas

O curso de Modelagem e Melhoria de Processos em Organizações de Serviços irá contemplar uma formação especial nas seguintes ferramentas:



Estrutura do Curso

- O que é estratégia?
- Os 5 Ps da Estratégia;
- As principais teorias de estratégia;
 - Visão geral
 - A escola do Planejamento e a visão SWOT;
 - A estratégia como gestão de Portfólio: a Visão da Matriz BCG;
 - A visão setorial: O paradigma de Bain Mason e as 5 Forças de Porter;
 - A visão baseada em atividades: A cadeia de Valor de Porter;
 - A visão baseada em recursos e as dinâmicas de comprometimento;
 - A estratégia como design organizacional;
 - Estratégias em ambiente de Incerteza: o Planejamento Estratégico Situacional;
- Dificuldades encontradas para implementar efetivamente a estratégia :
 - A disparidade entre as fantasias gerenciais e as competências organizacionais;
 - A disparidade entre os objetivos reais e claros e os futuros, possíveis e imprevisíveis;
 - A disparidade entre a mudança planejada e a evolução emergente;
 - A disparidade entre os meios e os fins;
 - A disparidade entre uma mente planejadora (a administração) e um corpo planejado (a organização);
 - A disparidade entre a ordem e a desordem.
- O método Balanced Scorecard e o desdobramento para a estratégia
 - Visão Geral dos método;
 - As perspectivas do BSC;
 - Mapas estratégicos;
 - O Pensamento Sistêmico e as alavancas organizacionais;
- A conexão entre estratégia e processos
 - A diferença entre estratégia de negócio e estratégia de processos;
 - Como o BPM pode auxiliar na implementação da estratégia;
 - Processos e as principais alavancas de mudança organizacionais
 - Criando intervenções de BPM alinhadas a estratégia: técnicas de priorização de processos;
 - Ajustando métodos de design de processos a diversos direcionadores estratégicos;
 - A criação do Escritório de Estratégia;
 - Benefícios da conexão entre Estratégia e processos

Publico Alvo

- Gestores de Processo;
- Profissionais que atuam na área de TI;
- Profissionais que atuam na área de Planejamento Estratégico;
- Profissionais responsáveis pela estruturação da estratégia corporativa, o seu desdobramento em objetivos e correspondentes Indicadores, bem como pelo exercício de conectá-la aos Processos de Negocio

Duração

Este curso terá duração total de 8 horas.

Dinâmica de Grupo

Será realizada uma dinâmica de grupo em que a turma será dividida em grupos de tamanho similar. Cada grupo elegerá uma organização específica, exercitando as ferramentas expostas no curso para a identificação de suas vantagens competitivas, e a construção de uma estratégia de intervenção baseada em processos a partir da estratégia identificada.

Qualificação do instrutor

Daniel Karrer

Possui graduação em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro e mestrado em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ. É Professor de Gestão de processos de negócios, gestão de riscos e Estratégia em cursos de curta e longa duração da COPPE/UFRJ. Possui certificado ITIL Foundations e eSCM.. Sócio-fundador do Elo Group, empresa especializada em gestão de riscos e gestão de processos. Como tal, coordenou projetos em grandes empresas nacionais dos setores de seguros; telecomunicações; finanças; mineração; petróleo e gás; construção; manufatura; varejo; petroquímica; biofármacos; propaganda e mídia; governo.

Referências Bibliográficas

- FOSS, N.; 2003. **Resource, Firms and Strategy**. Oxford Management Readers. Oxford, UK.
- GHEMWAT, P.; 2000. **A Estratégia e o Cenário de Negócios**. Porto Alegre: Bookman.
- HARMON, P.; 2007. **Business Process Change: A guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals**. Morgan Kaufmann.
- KAPLAN, R.; NORTON.; D.; 2000. **The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment**.
- KAPLAN, R.; NORTON.; D.; 2008. **Execution Premium: Linking Strategy to Operations for Competitive Advantage**.
- MINTZBERG, H.; QUINN, J. B.; 1998. **O processo da Estratégia**. Ed Bookman.
- MINTZBERG, H.; AHLSTRAND, B.; LAMPEL, J.; 2000. **Safari de Estratégia – Um roteiro pela Selva do Planejamento Estratégico**. Ed. Bookman

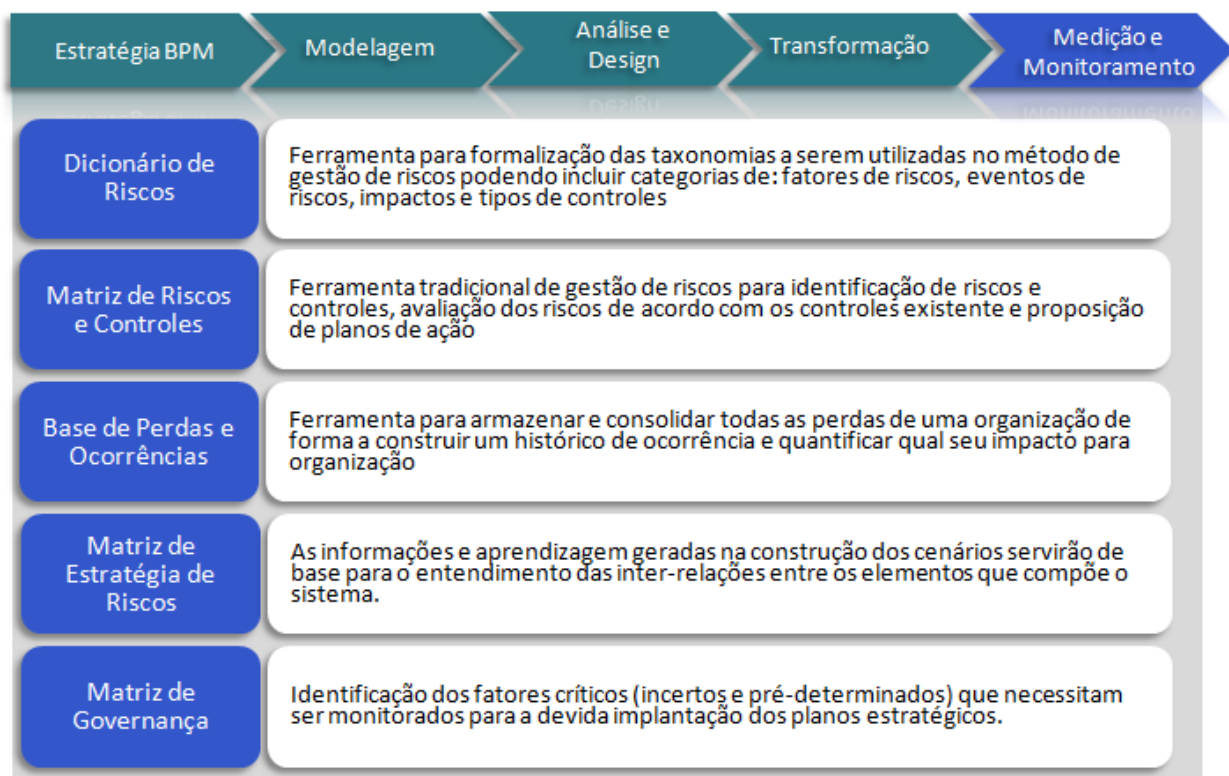
Proposta de Valor

Este curso tem por objetivo desenvolver profissionais capazes de:

- Identificar, analisar e tratar os riscos de processos de negócios de forma alinhada à estratégia corporativa da organização;
- Entender conceitos e aplicar ferramentas modernas em gestão de riscos alinhada às visões de ERM – Enterprise Risk Management e GRC – Governance, Risk & Compliance;
- Desenvolver uma cultura de gestão de riscos a partir de uma estrutura de governança robusta e de um sistema de controles eficientes;
- Gerir risco como um elemento inerente à atividade da organização.

Focos e principais ferramentas

O curso de Gestão da Governança, Riscos e Controles em Processos irá contemplar uma formação especial nas seguintes ferramentas:



Estrutura do Curso

- Visão Geral da Gestão de Riscos;
- Conceitos e boas práticas em Gestão de Riscos;
- Conceitos e boas práticas em ERM – Enterprise Risk Management;
- Conceitos e boas práticas em GRC – Governança, Riscos e Compliance;
- Modelos de Referência: COSO ERM, ISO 31000, Red Book e AS/NZS 4360;
- Principais Legislações: SOX, BACEN e SUSEP;
- Principais ferramentas em Governança, Riscos e Compliance: Dicionário de riscos, matriz de riscos e controles, base de perdas (e ocorrências), matriz de estratégia de riscos e matriz de governança;
- Integrando a gestão de riscos com a gestão estratégica e planejamento;
- Integrando a gestão de riscos com a gestão de processos. Como lidar com a questão aumento de performance x mitigação de riscos ?
- Integrando a gestão de riscos com a gestão de indicadores;
- O desafio da gestão quantitativa de riscos;
- Apresentação de cases de gestão de riscos;
- Benefícios decorrentes da gestão de riscos.

Publico Alvo

- Gestores de Processo;
- Profissionais que atuam na área de Riscos, Auditoria Interna, Compliance e TI;
- Profissionais responsáveis pela estruturação da estratégia corporativa, o seu desdobramento em objetivos e correspondentes Indicadores, bem como pelo exercício de conectá-la aos Processos de Negócio

Duração

Este curso terá duração total de 8 horas

Dinâmica do Curso

Será realizada uma dinâmica de grupo em que a turma será dividida em duplas para avaliação de riscos nos processos de um case apresentado. Cada dupla deverá: identificar os riscos dos processos, documentar controles utilizados, avaliar o risco residual dos processos e propor planos de ação. Será realizada uma rodada de apresentação das avaliações de riscos e uma discussão em relação a como lidar com o dilema da busca constante por aumento de desempenho e mitigação de riscos.

Qualificação do instrutor

André Macieira

Sócio fundador da ELO Group – Consultoria Especializada em Gestão de Riscos e Processos. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor das disciplinas de Gestão de Risco Operacional e Estratégia Empresarial em MBAs e cursos de curta duração da COPPE/UFRJ. Professor de gestão de riscos em cursos da FUNENSEG, ABERJ e INSADI. Coordenador do grupo da ABNT para pesquisa e estudos em gestão de riscos positivos. Membro de grupos de discussão técnica em gestão de riscos da ABNT/ISO, SCOR, AMCHAM e OCEG. Responsável pelo desenvolvimento de projetos de consultoria em gestão de riscos em diversas indústrias: serviços financeiros; petróleo e energia; seguradoras, construção civil; pesquisa e desenvolvimento.

Referências Bibliográficas

- COSO, 2004, Enterprise Risk Management – Integrated Framework
- ISO, 2008, Committee Draft of ISO 31000 Risk management — Guidelines on principles and implementation of risk management
- NASSIN, T., 2007, Black Swan, Ed. Random House
- DAVIS, E., 2007, Operational Risk v2.0 - Driving value creation in a post-Basel II era, Ed. Risk Books
- WEICK, K. E., & Sutcliffe, 2007 , Managing the Unexpected: Resilient Performance in an Age of Uncertainty, Jossey-Bass.
- POWER, Michael, 2009, Organized Uncertainty: Designing a World of Risk Management, Oxford University Press

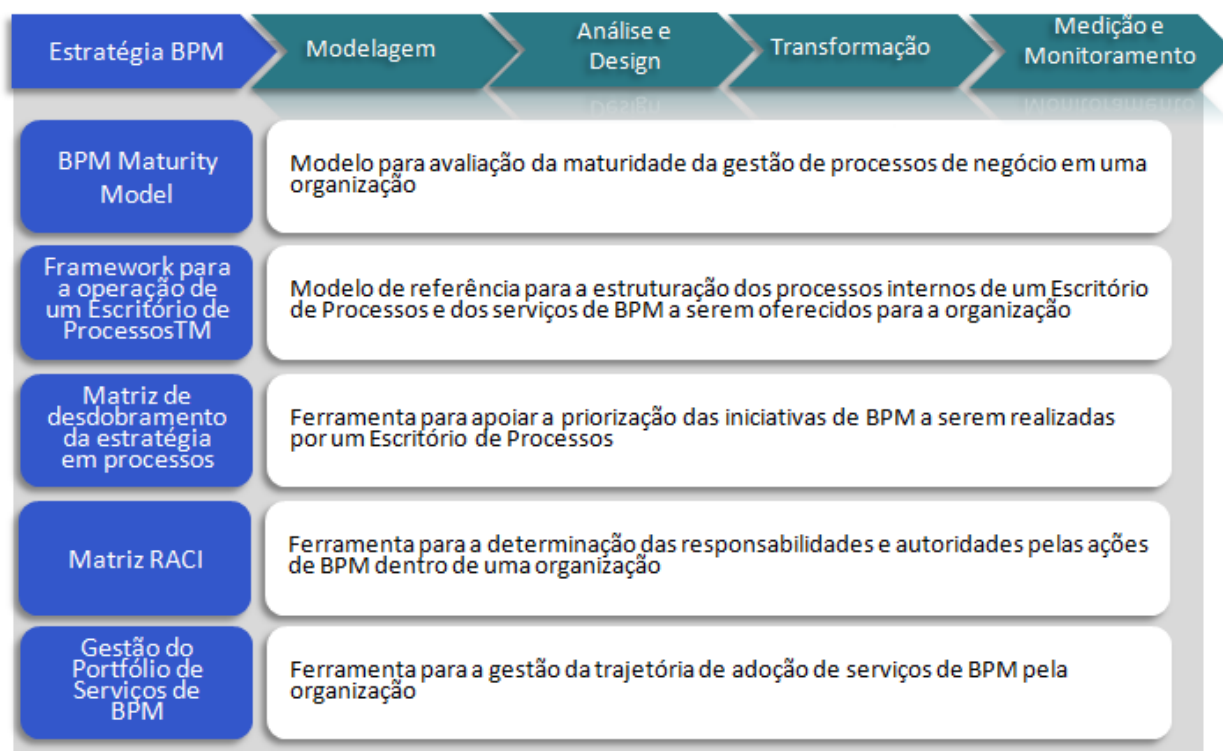
Proposta de Valor

Este curso tem por objetivo desenvolver profissionais capazes de:

- Assimilar boas práticas e experiências reais relativas à implantação da governança de BPM e à estruturação de unidades denominadas 'Escritórios de Processos', em organizações públicas e privadas.
- Iniciar e/ou continuar esforços no sentido de implementar efetivamente um Escritório de Processos em suas organizações.

Focos e principais ferramentas

O curso de Estruturação da Governança de BPM e Escritório de Processos irá contemplar uma formação especial nas seguintes ferramentas:



Estrutura do curso

- **Modelos típicos de estrutura organizacional e suas características:**
 - Estruturas funcionais;
 - Estruturas divisionais;
 - Estruturas matriciais;
 - Estruturas com orientação a processos;
- **Gestão da maturidade organizacional na adoção de BPM;**
 - Modelo de Rosemann e De Bruin;
 - Modelo de Michael Hammer;
 - Modelo OMG;
- **Governança das ações de gestão de processos na organização;**
- **Papéis e responsabilidades usuais para a governança:**
 - Donos e/ou Gestores de Processos;
 - Comitês/ Conselhos de Processos;
 - Escritório de Processos (Centro de Excelência em BPM);
- **Missão de um Escritório de Processos;**
- **Características da atuação de um Escritório de Processos:**
 - Capacitações chave de um Escritório;
 - Planejamento dos Serviços de BPM a serem implantados;
 - Posicionamento na estrutura organizacional;
 - Limites de responsabilidade e relacionamento com demais áreas da organização;
 - Perfis, competências e divisão de tarefas na equipe do Escritório;
 - Escritórios de Processos vs. Escritórios de Projetos: oportunidades de sinergia;
- **Framework para a operação e melhoria contínua de um Escritório de Processos;**
- **Exemplos práticos de implantação de Escritórios de Processos em organizações públicas e privadas;**
- **Discussão sobre tendências e evolução dos Escritórios de Processos e das práticas de gestão por processos nas organizações;**

Publico Alvo

- Gestores de Processo;
- Profissionais que atuam na área de TI;
- Profissionais responsáveis por um Escritório de Processos;
- Profissionais responsáveis pela estruturação da estratégia corporativa, o seu desdobramento em objetivos e correspondentes Indicadores, bem como pelo exercício de conectá-la aos Processos de Negócio

Duração

Este curso terá uma duração total de 8 horas.

Dinâmica de Grupo

Serão realizados exercícios práticos individuais e/ou em duplas durante o curso. Os alunos deverão utilizar os conceitos e ferramentas apresentados para analisar o grau de maturidade de BPM de suas organizações, estruturar a configuração interna e composição de um Escritório de Processos e um plano de ação para sua estruturação. Os resultados serão comparados para a identificação de melhores práticas dentro da turma.

Qualificação do instrutor

Leandro Jesus

Sócio-diretor da ELO Group, onde tem atuado em projetos de BPM em organizações nacionais de diversos setores. Mestre em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ e Professor de Cursos de Pós-Graduação em Gestão de Processos de Negócio e Gestão Estratégica de Serviços no Rio de Janeiro (UFRJ), São Paulo (ESEG) e Belo Horizonte (PUC-Minas). Certificado pela Carnegie Mellon University como avaliador oficial no eSourcing Capability Model (eSCM), modelo de melhores práticas para a terceirização de processos de negócio (BPO). Atualmente é Vice-Presidente da Associação dos Profissionais de BPM (ABPMP) no Brasil, onde exerce também o papel de Coordenador do Comitê Educacional.

Pedro Mello

Graduado em Administração de Empresas - Comercio Exterior, pela Universidade Metodista de São Paulo e Mestrando em Administração – foco em Inovação, pela FEI. Tem ao longo de sua carreira desenvolvido diversos projetos na área de Gestão de Processos (inclui Mapeamento e Redesenho) para importantes organizações como: Min. Planejamento, Min. Minas e Energia, C&A, Aços Villares, Klabin, Aneel, Boehringer Ingelheim, Natura, Bradesco, Braskem, Petrobras, Bunge, Schincariol, Citibank, Serasa, Siemens, Embraco, Embratel, Unilever, Vale do Rio Doce, Gerdau, Visanet, bem como em empresas de diversos países sul americanos. Desenvolve artigos, particularmente sobre mecanismos de gestão de negócios orientados por processos, para revistas especializadas. Foi Consultor, Gerente e Diretor de Consultoria da IDS Scheer Latin America, é Professor de MBA na FIAP.

Referências Bibliográficas

- ROSEMANN, M. The Service Portfolio of a BPM Center of Excellence. Artigo publicado em www.bptrends.com. 2008.
- ROSEMANN, M. DE BRUIN, T. Towards A Business Process Management Maturity Model. Working Paper. 2006.
- OMG. Business Process Management Maturity Model. Version 1.0. 2008.
- HAMMER, M. The Process Audit. Harvard Business Review. 2007.
- JESTON, J. & NELIS, J. Management by Processes: a Practical Roadmap to Sustainable Business Process Management. 2008
- HARMON, P. Business Process Change: A guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals. 2nd Edition, 2007.
- RICHARDSON, C. Process Governance Best Practices: Building a BPM Center of Excellence. Artigo publicado em www.bptrends.com. 2006.
- JESUS, MACIEIRA, KARRER, CAULLIRAUX. BPM Center of Excellence as a mechanism to create Operational Excellence and Innovation: The case of a Brazilian Company. In: Handbook on Business Process Management, Volume II, Springer. 2009.

Proposta de Valor

Este curso tem por objetivo desenvolver profissionais capazes de:

- Abordar as disciplinas de BPM na profundidade suficiente para que os Gestores possam desenvolver o seu trabalho, usando os processos como elemento fundamental, fomentador e promotor da melhoria do negócio.
- Entender Processo como um importante componente do contexto de Gestão das Organizações modernas e a justificativa de esforços para a implementação de sua gestão;
- Assimilar os principais conceitos e métodos que envolvem a Gestão de Processos de Negócio (BPM - Business Process Management) e seus reais benefícios;
- Entender como as organizações nacionais estão estruturando suas iniciativas em gestão de processos de negócio;
- Desenvolver esforços concretos no sentido de apoiar as ações de BPM nas organizações;

Estrutura do Curso

- **Visão Geral sobre Processos e Gestão de Processos de Negócio (BPM – Business Process Management):**
 - O que são processos e como estão presentes nas organizações;
 - O que é BPM – Business Process Management;
 - Histórico da evolução do BPM como mecanismo de Gestão do Negócio;
 - O que significa gerir processos?
 - Gestão DE x POR processos;
 - O ABPMP CBO^{KTM} – Common Body of Knowledge;
 - Papéis e responsabilidades usuais no BPM – influência na estrutura organizacional;
 - Benefícios resultantes da adoção de BPM nas organizações;
- **Desdobramento da Estratégia e sua conexão com Processos**
 - BPM como diferencial estratégico;
 - Representação de uma Cadeia de Valor como suporte à estratégia da organização;
 - Arquitetura de Processos e níveis de detalhamento na modelagem;
 - Frameworks de apoio à construção de Cadeias de Valor;
 - Diversos critérios para priorização de processos;
 - Sustentabilidade e Inovação.

- **Modelagem, Análise e Redesenho de Processos**
 - Por que documentar processos?
 - Níveis de detalhamento para modelagem de processos – O que documentar?
 - Notações (BPMN, EPC, IDEF etc.) para a modelagem;
 - Ferramentas para a modelagem;
 - Orientações para o levantamento e modelagem de processos;
 - Exercício de fixação com uso de software de modelagem de processos;
 - Visão Geral de métodos e ferramentas para a análise e redesenho de processos;
 - Abordagens específicas (Lean, Six Sigma, Teoria das Restrições, Melhoria Orientada ao Cliente)
 - Definição das diretrizes para o redesenho de processos;
 - Boas práticas e modelos de referência para o redesenho de processos;
 - Redesenho de processos orientado para a especificação de tecnologias.

- **As Pessoas e os Processos – implantação das melhorias**
 - Processos e estruturas organizacionais;
 - Orientações para uma Gestão da Mudança efetiva;
 - Orientações para a implantação de melhorias em processos;

- **Monitoramento, Controle e Melhoria Contínua de Processos**
 - Medição de Desempenho de Processos;
 - Sistemas de Medição de Desempenho no contexto estratégico;
 - Definindo indicadores de desempenho para os processos;
 - Ferramentas de Apoio à Tomada de Decisão (BAM, BI etc.).
 - Gestão de Riscos e Controle Internos;

- **Processos como elemento básico para a Tecnologia da Informação – TI**
 - O que são BPMS;
 - Os principais fornecedores de Tecnologias para BPM;
 - Automação de processos (utilização de plataforma BPMS);
 - Desenvolvimento de sistemas com base em Processos;
 - Conceito de SOA a partir de Processos;
 - Pré-requisitos e Benefícios do uso de processos como elemento base.

- **Escritório de Processos e Governança de BPM**
 - Modelos de maturidade organizacional na adoção de BPM;
 - Governança das ações de BPM;
 - Missão do Escritório de Processos;
 - O Escritório de Processos como um suporte aos Gestores de Processos;
 - Posicionamento na estrutura organizacional;
 - Limites de responsabilidade e relacionamento com demais áreas da organização;
 - Perfis, competências e divisão de tarefas na equipe do Escritório;
 - Escritórios de Processos vs. Escritórios de Projetos: oportunidades de sinergia;
- **Tendências em BPM**
 - Tendências e evolução das práticas de gestão por processos nas organizações;
 - Novas tecnologias voltadas a BPM reforçando tendências;

Publico Alvo

- Gestores de Processos;
- Profissionais da Alta Gestão das organizações;
- Profissionais que atuam na área de TI;
- Profissionais que têm ou terão ligação com projetos que envolvem processos e que precisam ser conscientizados sobre o tema; Analistas de Processo;
- Demais pessoas que necessitam conhecimento a respeito de BPM, na profundidade suficiente para que possam atuar, usando processos como elemento de gestão.

Duração

Este curso terá uma duração total de 40 horas

Dinâmica de Grupo

Será realizada uma dinâmica de grupo em que a turma será dividida em grupos de quatro pessoas. Para cada grupo será definido um processo típico de prestação de serviços a ser trabalhado. O grupo deverá utilizar as ferramentas apresentadas para modelar, analisar e propor melhorias buscando a otimização do processo, a partir da ótica percebida pelos clientes envolvidos. Os resultados de cada grupo serão comparados para a identificação de melhores práticas dentro da turma.

Qualificação do instrutor

Leandro Jesus

Sócio-diretor da ELO Group, onde tem atuado em projetos de BPM em organizações nacionais de diversos setores. Mestre em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ e Professor de Cursos de Pós-Graduação em Gestão de Processos de Negócio e Gestão Estratégica de Serviços em São Paulo (ESEG), Rio de Janeiro (UFRJ) e Belo Horizonte (PUC-Minas). Certificado pela Carnegie Mellon University como avaliador oficial no eSourcing Capability Model (eSCM), modelo de melhores práticas para a terceirização de processos de negócio (BPO). Vice-Presidente da Associação dos Profissionais de BPM (ABPMP) no Brasil, onde exerce também o papel de Coordenador do Comitê Educacional.

Pedro Mello

Diretor Regional da ELO Group em São Paulo, e Professor em cursos de MBA pela FIAP. Foi Consultor, Gerente e Diretor de Consultoria da IDS Scheer Latin America. Graduado em Administração de Empresas - Comercio Exterior, pela Universidade Metodista de São Paulo e Mestrando em Administração – foco em Inovação, pela FEI. Tem ao longo de sua carreira desenvolvido diversos projetos na área de Gestão de Processos (inclui Mapeamento e Redesenho) para importantes organizações como: Min. Planejamento, Min. Minas e Energia, C&A, Aços Villares, Klabin, Aneel, Boehringer Ingelheim, Natura, Bradesco, Braskem, Petrobras, Bunge, Schincariol, Citibank, Serasa, Siemens, Embraco, Embratel, Unilever, Vale do Rio Doce, Gerdau, Visanet, bem como em empresas de diversos países sul americanos.

Referências Bibliográficas

- ABPMP BPM CBOK™, V2.0. Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge. 2009.
- FINGAR, P., SMITH, H. “Business Process Management (BPM): The Third Wave”, Meghan-Kiffer Press; 1st edition, 2003.
- GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processo. RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.
- HAMEL, G, GREEN, B. O Futuro da Administração. Editora Campus, 2007.
- HARMON, P. Business Process Change: A guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals. 2nd Edition. 2007.
- JESTON, J,, NELIS, Johan. Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations, Butterworth-Heinemann (2nd Edition). 2008.
- OMG. Business Process Management Maturity Model. Version 1.0. 2008.
- PAIM, R., CAULLIRAUX, H., CARDOSO, V. & CLEMENTE, R. Gestão de Processos: pensar, agir e aprender. Bookman., 2009.
- ROSEMANN, M., VON BROCKE, J. (editors). Handbook on Business Process Management. Springer Publisher, 2009.