

**GESTÃO**

**PG01 Desdobrar Estratégia para os Processos**

Análise da estratégia e entendimento de como os processos da organização devem ser melhorados para assegurar a eficácia e eficiência no atendimento aos objetivos estratégicos e metas definidos; Apointamento da necessidade de novos serviços de BPM.

**PG02 Analisar Demandas por Serviços de BPM**

Recebimento de demandas de serviços de BPM solicitadas pela áreas de negócio e suporte para atendimento a problemas e oportunidades de melhorias locais como: aumento da eficiência e qualidade dos produtos, melhoria de interface entre áreas, redução de riscos, etc.

**PG03 Planejar Evolução dos Serviços de BPM**

Planejamento estratégico da trajetória de evolução dos serviços de BPM ao longo do tempo, assegurando seu alinhamento com o desdobramento da estratégia e demandas locais da organização por melhorias e inovações nos processos.

**PG04 Programar Serviços de BPM**

Priorização e seqüenciamento dos serviços de BPM a serem prestados no curto, médio e longo prazo de acordo com a disponibilidade de recursos do escritório; Definição das responsabilidades e metas dos envolvidos; Otimização do tempo de reunião com as áreas de suporte e negócio.

**PG05 Monitorar Serviços de BPM**

Monitoração dos serviços de BPM que estão sendo prestados; Verificação se os serviços programados estão sendo cumpridos em termos de duração, escopo e qualidade; Fomento ao alinhamento contínuo entre as iniciativas em andamento.

**PG06 Avaliar Resultados de BPM**

Avaliação dos benefícios tangíveis e intangíveis que estão sendo obtidos com os serviços prestados de BPM; Quantificação do retorno financeiro geral obtido com a adoção de BPM na organização.

**PG07 Disseminar Cultura de BPM**

Relacionamento e gerenciamento de expectativas com os diversos stakeholders da organização; Divulgação de ações realizadas, resultados obtidos, casos de sucessos de BPM; Elaboração de apresentações, internet, publicações, eventos, relatórios etc.

**SERVIÇOS INTERLIGADOS**

**SG01 Implantar Lean e Six Sigma**

Melhoria de processos com foco no aumento de produtividade e eficiência dos processos; Redução do histórico de perdas; Redução da variabilidade na execução dos processos.

**SG02 Implantar Modelo de Referência**

Planejamento, avaliação, implantação e gestão de modelos de referência como ISO, ITIL, eTOM, SCOR, COPC, PNQ, ISO 9001, ISO14001 com foco em certificação, benchmarking ou premiação.

**SG03 Especificar Sistemas**

Definição de requisitos funcionais e não-funcionais, além de diagramas diversos (casos de uso, classe, estado, seqüência) para suporte ao desenvolvimento de sistema de informação que automatize os processos.

**SG04 Automatizar processos**

Desenvolvimento (ou atualização) e implantação de sistema de informação que automatize atividades manuais e suporte uma melhor tomada de decisão; Apoio contínuo na utilização destes sistemas.

**SG05 Gerir Regras de Negócio**

Definição (ou atualização) das regras de negócio de um processo, detalhando suas características e condições; Gestão da flexibilidade existente em um processo assegurando uma tomada de decisão rápida e assertiva.

**SERVIÇOS CENTRAIS**

**SC01 Atualizar Cadeia de Valor**

Atualização (ou definição) da cadeia de valor materializando a missão, visão e macro-atribuições da organização; Disseminação para toda a organização da visão por processos.

**SC02 Mapear Processos (AS-IS)**

Modelagem (ou atualização) da forma como a rotina de trabalho é executada com o detalhamento de responsáveis, sistemas, documentos, etc.; Identificação de oportunidades de melhoria; Explicação do conhecimento tácito disponível nos executores do processo.

**SC03 Melhorar Processos (TO-BE)**

Sensibilização para a mudança organizacional; Geração, avaliação e priorização de oportunidades de melhorias; Redesenho da situação futura de processos, incorporando as oportunidades de melhorias aprovadas.

**SC04 Atualizar Procedimentos e Manuais**

Atualização (ou criação) de procedimentos e manuais que detalhem os fluxogramas modelados em instrumentos normativos a serem seguidos; Uniformização do entendimento da forma como a rotina de trabalho deve ser executada.

**SC05 Acompanhar Implantação de Mudanças**

Definição, junto às áreas envolvidas, do cronograma e das responsabilidades pela implantação de melhorias de processos aprovadas; Acompanhamento periódico do status das atividades; Atuação pró-ativa em caso de imprevistos.

**SC06 Monitorar Desempenho de Processos**

Projeto (ou atualização) da estrutura de indicadores que suporte a avaliação da performance dos processos executados; Acompanhamento e divulgação dos Indicadores; Apuração de desvios percebidos e encaminhamento das ações necessárias.

**SC07 Prover Capacitação em BPM**

Treinamento dos colaboradores da organização em métodos e ferramentas para o mapeamento de processos, melhoria contínua, monitoração de desempenho, dentre outras temáticas relacionadas à gestão de processos.

**SC08 Verificar Conformidade de Processos**

Validação periódica e pró-ativa dos processos; Verificação da aderência dos fluxogramas de processos em relação às rotinas de trabalho executadas na organização; Identificação de necessidades de atualizações dos modelos.

**SC09 Gerir Maturidade dos Processos**

Avaliação da maturidade dos processos da organização em diversas dimensões como: desenho, executores, infraestrutura e indicadores; Planejamento do amadurecimento da gestão de processos na organização de forma alinhada a sua estratégia.

**SC10 Realizar Benchmarking**

Prospecção, inventário e difusão de boas práticas internas e externas referentes à execução dos processos, disseminando rapidamente novas rotinas, métodos e ferramentas.

**SG06 Auditar Processos**

Definição e realização de testes de controles para verificar se estes vêm sendo efetivamente executados conforme esperado; Elaboração e acompanhamento de planos de ação para tratamento das inconformidades apontadas.

**SG07 Gerir Riscos e Controles Internos**

Mapeamento de controles, identificação e avaliação de riscos nos processos; Elaboração e acompanhamento de planos de ação para tratamento de riscos não toleráveis ou controles implantados de forma inadequada.

**SG08 Gerir Competências por Processos**

Avaliação e comparação das competências necessárias para execução das atividades do processo. Elaboração e acompanhamento de planos de treinamento, contratação e realocação de profissionais.

**SG09 Gerir Projetos de Melhorias (PMO)**

Gestão de projetos (PMO) associados a BPM como: reestruturação organizacional, implantação de novos produtos, criação de nova unidade de negócio, modificação da estrutura de cargos e salários, dentre outros.

**SG10 Gerir Custos por Processos**

Avaliação e otimização da estrutura de custos e despesas a partir da arquitetura de processos de negócios e atividades; Suporte na identificação de oportunidades de redução de custos e aumento de eficiência operacional.

**TECNOLOGIAS**

**ST01 Workflow**

Adoção de Tecnologia de Workflow.

**ST02 BI**

Adoção de Tecnologia de Inteligência de Negócio.

**ST03 Simulação**

Adoção de Tecnologia de Simulação de Processos.

**ST04 SOA**

Adoção de conceitos e metodologia para Arquitetura Orientada a Serviços.

**ST05 BAM**

Adoção de Tecnologia de Monitoramento das Atividades do Negócio.

**ST06 BRM**

Adoção de Tecnologia de Gestão das Regras de Negócio.

**ST07 ECM/GED**

Adoção de Tecnologia de Gestão de Conteúdo / Gerenciamento Eletrônico de Documentos.

**ST08 CEP**

Adoção de Tecnologia de Processamento de Eventos Complexos.

**SUPORTE**

**PS01 Administrar Métodos e Ferramentas**

Atualização da metodologia e notação de modelagem de BPM; Atualização da arquitetura de processos; Gestão do repositório de modelos (backup, direito de acesso aos modelos, etc.).

**PS02 Administrar Papéis de BPM**

Atualização de informações referentes aos responsáveis por cada papel (gestor do processo, dono do processo, líder do processo, especialista, patrocinador) de acordo com o modelo de gestão de processos da organização.

**PS03 Administrar Portfólio de Serviços de BPM**

Atualização de informações referentes aos serviços de BPM como: responsáveis, ferramentas utilizadas, métodos adotados, relatórios gerados, periodicidade, principais stakeholders envolvidos, entre outros.

**PS04 Administrar Recursos Humanos de BPM**

Dimensionamento dos recursos necessários; Administração das necessidades de competências, habilidades e atitudes dos principais atores envolvidos com ações de BPM.

**PS05 Administrar Orçamento de BPM**

Administração dos recursos financeiros referentes às iniciativas do escritório, incluindo orçamentos para melhoria e inovação de processos; Definição da forma de custeio dos investimentos visando a sustentabilidade do escritório.