



AMR
Soluções

Certificamos que

Emilio Mario Wieczorek

participou do

**CURSO DE BPM (GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE
NEGÓCIO),**

realizado nos dias 15, 16, 17, 18 e 19 de agosto de 2016 na Universidade Federal do Tocantins (UFT),
totalizando 40 horas.

**André Menelau, CBPP Blue Seal
Instrutor**



ABPMP International
Certified Business Process Professional
2010BR00052

Abaixo segue conteúdo programático utilizado no curso:

Módulo Introdutório – Introdução ao Gerenciamento de Processos de Negócio

- Introdução à disciplina de Gerenciamento de Processos (BPM)
- Conceito e exemplos de processos de negócio
- ABPMP CBOK® – Common Body of Knowledge
- As nove áreas de conhecimento: gerenciamento de processos de negócio, modelagem de processos, análise de processos, desenho de processos, gerenciamento de desempenho de processos, transformação de processos, organização de gerenciamento de processos, gerenciamento de processos corporativos e tecnologia de BPM

Módulo 2 – Vínculo entre a Estratégia e os Processos de Negócio

- Modelos de relacionamento com clientes
- Conceitos básicos sobre arquitetura de processos
- Análise da proposição de valor
- Intenção estratégica
- Mapeamento e análise das políticas e regras de Negócio da organização
- Análise dos grupos de interessados/envolvidos internos e externos
- Análise de ciclo de vida

Módulo 3 – Arquitetura de Processo e Cadeias de Valor

- Mapeamento e análise da Cadeia de Valor: processos gerenciais, primários e de suporte/apoio
- Como utilizar estruturas de modelos de referência do mercado: SCOR e APQC PCF
- Priorização de mudanças e estabelecimento do portfólio de transformação
- Escopo da modelagem de processo: definição, técnicas e notação BPMN
- Análise de processo: visão, coleta de métricas, indicadores, metas, controle estatístico, Acordos de Nível de Serviço, riscos, fatores críticos e regras de negócio.

Módulo 4 – Definir Medidas de Desempenho

- BSC como sistema de medição da estratégia
- Metas e indicadores
- Alinhando medições de desempenho funcionais e de processo

Módulo 5 – Governança de Processos de Negócio

- Diferença entre governança e gerenciamento diário
- Gerenciamento de departamentos versus rede de valor
- Escritório de processos
- Processos que cuidam dos processos
- Papéis e responsabilidades

Módulo 6 – Alinhando a Arquitetura aos Recursos da Organização

- Alinhando recursos humanos
- Alinhando tecnologia da informação e infraestrutura física
- Business Process Management Systems –BPMS
- Business Activity Monitoring – BAM

Módulo 7 – Priorizando Iniciativas de Melhorias

- Priorização de melhorias de processo orientada pelo valor e desempenho
- Matriz de Priorização
- Ferramentas para Gerenciamento de Processos

Módulo 8 – Visão Geral das Próximas Fases de um Projeto de Melhoria de Processo

- Planejar projeto
- Modelar, Analisar e Desenhar
 - ✓ Objetivos e metas do Processo
 - ✓ BPMN – elementos básicos
 - ✓ Indicadores de desempenho de processo
 - ✓ Gargalos, causas-raiz de ineficiências, gaps
 - ✓ Oportunidades de melhoria
 - ✓ Análise de valor
- Planejar, Implementar e Testar Processo
 - ✓ Plano de Implementação e Implantação
 - ✓ Piloto do processo
 - ✓ Automação do processo
 - ✓ Implantar e Executar Processo
 - ✓ Dono do processo – papéis e responsabilidades
 - ✓ Estabilização do processo
 - ✓ Monitoramento e melhoria contínua

