



Curso: 02.09.03 – BPMN2.0

Business Process Model and Notation 2.0

Máximo de Participantes: 09/12

Horas de Formação: 21/24

Data:

Horário:

Formador: João Carlos Martins Leitão Marques

## CURRÍCULO SUCINTO DO FORMADOR:

### Formação académica:

- Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Sistemas de Informação pelo Instituto Superior das Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).
- Pós-graduação em Estudos da Paz e da Guerra nas Novas Relações Internacionais pela Universidade Autónoma de Lisboa (UAL).
- Licenciatura em Informática de Gestão pela Universidade Moderna de Lisboa (UML).

### Certificações:

- Project Management Professional (PMP) (PMP n.º 2004420) pelo Project Management Institute (PMI) em 11JAN17 e válido até 11JAN29 (membro nº 4424218).
- Scrum Master Certified (SMC) (Certificate ID 1022964) pelo SCRUMstudy em 08ABR24 e válido até 08ABR27.
- Scrum Fundamentals Certified (SFC) (Certificate ID 1025440) pelo SCRUMstudy em 09ABR24 e válido *ad eternum*.

### Experiência profissional:

- Coordenador do Gabinete de Gestão de Projectos (*Project Management Office* (PMO)) da Empresa de Gestão Partilhada de Recursos na Administração Pública, EPE (GeRAP). Esta actividade, de coordenação dos Directores de Programas/Gestores de Projectos, visa a normalização de procedimentos e a disponibilização da informação de acompanhamento e controlo dos programas/projectos para o Conselho de Administração. Foi o responsável pela criação do referido gabinete e do respectivo desenho e implementação do processo de Acompanhamento e Controlo de projectos na empresa.
- Militar da Força Aérea Portuguesa com o posto de Major, tendo sido na sua carreira responsável na área da manutenção de material electrotécnico de aeronaves, formador na área da electrotecnia e gestor da formação responsável pelo programa de Formação de Apoio à Gestão e Modernização Administrativa da FAP.
- Formador/Consultor Sénior (CAP nº EDF 5349/98 DCR, E-FOR 188/2020) nas áreas de conhecimento Gestão de Projectos (PMBOK), Gestão Ágil de Projectos (Scrum), Gestão por Objectivos, Gestão da Mudança (numa perspectiva estruturada), Empreendedorismo, Inovação e Criatividade no Desenvolvimento de Produtos/Serviços, CANVAS (Modelos de Negócio / Gestão de Projectos), Análise de Negócios (Business Analysis (BA)), Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management (BPM)), Modelo e Notação de Processos de Negócio (BPMN), Elaboração de Planos de Negócio e Elaboração de Planos de Continuidade de Negócios (PCN/BCM).
- Como docente Universitário (Professor Assistente Convidado), exerceu docência durante nove anos lectivos nas áreas científicas da Informática e Gestão, na Universidade Moderna de Lisboa.

## APRESENTAÇÃO:

Este curso tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos teóricos e práticos em *Business Process Model and Notation* (BPMN) que permitam elaborar a notação de um Processo de forma padronizada.

## OBJECTIVOS:

No final deste curso os participantes saberão:

- Identificar oportunidades de melhorar a Gestão de Processos.
- Gerir condicionamentos de forma a fomentar a produtividade e workflows.
- Identificar os elementos constantes de um processo BPMN.
- Desenhar processos de acordo com a notação padronizada "BPMN".
- Documentar os processos existentes nas Organizações.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Introdução/Conceitos Gerais.
- Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão.
- Factores a Ter Especial Atenção.
- Mapeamento/Modelação de Processos.
- Notação de Processos - Abordagem ao BPMN.
- Notação de Processos - Elementos da Padronização Principais Objectos.
- Notação de Processos - Explanação.
- Notação de Processos - Exercitação.
- Complementos do BPMN.
- Revisão/Reflexão.

## DOCUMENTAÇÃO DE APOIO:

- Manual de enquadramento do formando.
- Colectânea de slides do formador.
- Documentos de trabalho.
- Enunciados com exercícios.

## DESTINATÁRIOS:

- Empresários.
- Dirigentes.
- Quadros Superiores.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (em detalhe):

### Introdução/Conceitos Gerais:

- O Que É Um Processo?
- Então Pode-se Dizer Que Um Processo ...
- Gestão por Processos:
  - A Evolução.
  - As Iniciativas.
  - Evolução das Metodologias.
  - Motivação.
  - Factores Críticos de Sucesso.
- Como Implementar a Gestão por Processos?
- Processo de Implementação da Gestão por Processos.
- Gestão De Processos vs Gestão Por Processos.
- Estruturas - “Visão Departamental” vs “Visão por Processos”.
- A Organização e a Influência nos Processos - “Síndrome de Iceberg”.
- Business Process Model and Notation (BPMN).

### Factores de Sucesso Para a Melhoria dos Processos de Gestão:

- O Que São Factores Críticos de Sucesso?
- Factores Críticos de Sucesso (num Contexto de BPM).
- A Gestão de Processos na Competitividade, Resultados, Meios e Fins.
- A Metodologia ao Nível dos Processos.
- Os Processos na Excelência na Gestão.
- Implementação e Gestão Estruturada.

### Factores a Ter Especial Atenção:

- A Importância do Mapeamento do Processo.
- O Que É e Qual o Objectivo do *Business Process Management*?
- Uma Gestão de Processos com BPM Possibilitará ...
- Tecnologia Para Apoiar as Transformações Organizacionais.
- Classificação de Processos de Negócio - Nível Organizacional.
- Classificação de Processos de Negócio - Nível Operacional.
- Elementos Processuais de Cada Tipo de Negócio.
- Processos Típicos de Cada Negócio.
- Acompanhamento de Resultados - Como Actuar em Caso de Desvios no Processo:
  - Monitorização de Processos (Acompanhamento & Controlo).
  - Estratégias, Processos e Pessoas - Como Alinhá-las?
  - Medir e Controlar a Performance - Indicadores de Desempenho.
  - Dez Passos Para Implementar KPI's.
- Processos - Criando Prioridades.
- Classificação e Priorização das Tarefas - Matriz de Eisenhower.
- Processos - Métricas de Desempenho.
- BPM:
  - Benefícios.
  - Implementação.
  - O que Ter em Conta?
  - Processo de Implementação.
  - Vantagens.
- O BPM e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC).
- Os *Key Stakeholders*.

### Mapeamento/Modelação de Processos:

- Mapeamento vs Modelação de Processos.
- Enquadramento.
- Mapeamento de Processos “As Is” – Árvore de Processos.
- Guia Para a Análise do Processo (As Is → To Be).
- Mapeamento de Processos:
  - Análise do Cenário Actual (As Is).
  - Agendar Para Desenhar o Fluxograma.
  - Apoio na Entrevista - 5W1H.
- *Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers* (SIPOC).
- Mapear o Processo em Equipa.
- Elaborar a Notação do Processo (Editor “Bizagi”).
- Do Macro Processo ao Subprocesso.
- Mapeamento “As Is” – Dentro dum Processo.

### Formação Sénior

- Solução do Problema (“As Is” → “To Be”).
- Mapeamento de Processos “To Be”.
- Conclusão: Técnicas Para Mapeamento; Modelagem de Processos de Negócio.

#### **Notação de Processos - Abordagem ao BPMN:**

- Conceito de Notação (Padronizada) em Processos.
- Proposta de Sequência de Aplicação de Ferramentas.
- Modelos de Notações.
- BPMN - O Que É?
- Diagrama vs Mapa vs Modelo.
- Componentes Principais.
- Qualidade da Notação de Processos.
- Prós e Contras do BPMN.

#### **Notação de Processos - Elementos da Padronização Principais Objectos:**

- Definições Importantes.
- Simbologia.
- Swimlanes - Pool (Piscina).
- Swimlanes - Lane (Raias).
- Eventos Gerais.
- Eventos Específicos.
- Tarefas/Actividades.
- Tarefas Com Loop.
- Subprocesso.
- Gateways.
- Indicativos de fluxo/Objectos de Conexão.
- Artefactos.
- Objectos de Dados.

#### **Notação de Processos - Explicação:**

- Eventos de Início.
- Eventos Intermediários.
- Eventos de Fim.
- Gateways.
- Actividades.
- Indicativos de fluxo/Objectos de Conexão.
- Artefactos.
- Objectos de Dados.
- Indicativos de Fluxo/Objectos de Conexão.
- Tarefas Sem Loop.
- Tarefas Com Loop.

#### **Modelagem de Processos - Exercitação:**

- Questões de Enquadramento Utilizando o 5W1H.
- Exercícios.

#### **Complementos do BPMN:**

- Erros Mais Comuns no Mapeamento/Modelação/Notação de Processos.
- Business Process Management Common Book of Knowledge (BPM CBOK).
- Documento do Processo.

#### **Revisão/Reflexão.**