

MBA em Gestão Estratégica de Processos

1. JUSTIFICATIVA

A Gestão por Processos tem se estabelecido cada vez mais como um moderno modelo de gestão, primando pela racionalização das atividades organizacionais através da ótica de processos de negócio e visualização da organização como o conjunto de seus processos integrados que geram valor para o cliente. No mundo dos negócios, os processos dizem muito sobre como uma organização opera e em que medida consegue se diferenciar no mercado. Processos bem estruturados e com foco do cliente são determinantes para as organizações lidarem com os desafios de produtividade, inovação e competitividade.

Profissionais com habilidade e conhecimento para enxergar os processos de ponta a ponta, considerando a estratégia da empresa e a necessidade do cliente, são fundamentais para o desenvolvimento organizacional.

A implantação do modelo de gestão por processos rendeu bons frutos à Natura, gerando um aumento de 5,6% no crescimento nos dez primeiros meses de 2015, comparado ao mesmo período de 2016, além disso, para esse mesmo período, apresentou queda de 46,2% nas reclamações de consultoras, então, porque não fazer isso na sua empresa.

2. OBJETIVOS

O MBA em Gestão Estratégica de Processos tem como objetivo oferecer aos alunos o conhecimento necessário para execução de todo o ciclo de vida da gestão de processos, possibilitando que esses estejam aptos a realizar as melhorias pontuais ou a transformação dos processos, de forma a alcançar os objetivos esperados pela empresa e a geração de valor para os clientes.

3. PUBLICO ALVO

Especialistas com formação em áreas diversas que enfrentam o desafio de promover a melhoria contínua dentro das empresas; Profissionais que ocupam cargo de liderança em diversas áreas (diretores, gerentes, coordenadores, supervisores, líderes) e pretendem entender os processos empresariais com o foco do cliente; empreendedores, profissionais autônomos, pessoas que desejam abrir novos negócios e buscam conhecimento sobre visão estratégica e o funcionamento operacional dos processos organizacionais; profissionais que atuam ou pretendem atuar com consultoria em gestão empresarial; recém-formados que desejam obter uma visão sistêmica das empresas e se especializar em gerenciamento de processos de negócio.

4. COORDENAÇÃO TÉCNICA

Prof. MSc. Rogério Cardoso - Mestre: Gestão Estratégica das Organizações - Faculdade de Estudos Administrativos - FEAD - rwc Cardoso@yahoo.com.br

5. CONTEUDO PROGRAMATICO

INTRODUÇÃO AO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

Visão Sistêmica dos Processos, Gestão dos Processos e Gestão por Competências para o processo decisório nas empresas.

GESTÃO EM MERCADOS COMPETITIVOS

Estudo dos conceitos centrais do mercado; Análise do ambiente; planejamento e sistemas de informações; Estudo do comportamento do consumidor/comprador e segmentação de mercado.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

Levar os alunos a compreenderem os conceitos relacionados à gestão do conhecimento organizacional; bem como apresentar aos mesmos as diversas maneiras de alavancá-lo, seja através de instrumentos e técnicas básicas, seja com o apoio de ferramentas de tecnologia da informação. Serão apresentadas as diferenças básicas entre os conceitos de dado, informação e conhecimento, bem como diferenciados os 2 tipos de conhecimento: tácito e explícito. Serão apresentados os 4 processos de conversão do conhecimento e casos práticos da aplicação de gestão do conhecimento em organizações.

GESTÃO ESTRATÉGICA E PERFORMANCE

A evolução e contextualização do pensamento estratégico nas organizações; A gestão estratégica como diferencial corporativo; A gestão estratégica com foco nas necessidades dos Stakeholders; Conceitos estratégicos; Níveis de definição da Estratégia; Análise do ambiente estratégico, Cenários, Atratividade x Competitividade, Metodologias de avaliação; Desdobramento do Planejamento estratégico e Resgate da importância da gestão no processo estratégico; Análise, formulação e implementação da gestão estratégica nas organizações; Acompanhamento dos resultados das ações estratégicas; A gestão estratégica como prática contínua nas organizações.

PLANEJAMENTO, CONTROLE E AVALIAÇÃO DE PROJETOS

Metodologia geral para a elaboração de projetos. A natureza dos projetos. Localização de empreendimentos. Definição de objetivos, escopo e estratégia para execução de projetos. Técnicas de planejamento e de controle. O uso de análises de redes para planejar e controlar projetos. O tratamento econômico-financeiro dos projetos.

TÉCNICAS E ESTRATÉGIAS DE NEGOCIAÇÃO

Negociação para Executivos. Negociações mais produtivas e eficientes. Como dar concessões. Como o poder influencia o processo. Melhor estratégia de negociação.

INOVAÇÃO E GESTÃO EMPREENDEDORA

Economia da inovação. Inovação coletiva. Inovação na cadeia de valor. Inovação e estratégia regional. Sistemas de inovação. Ambiente inovador. Gestão da inovação. Intra empreendedorismo. Fundamentos e histórico do empreendedorismo. Análise de oportunidades para a competitividade. Características e perfis do empreendedor.

RESPONSABILIDADE SOCIAL E ÉTICA NAS ORGANIZAÇÕES

Ética e moral da responsabilidade. Códigos de Ética empresariais; Responsabilidade social e empresarial, a importância dos Stakeholders.

LIDERANÇA, GESTÃO DE CONFLITOS E MOTIVAÇÃO

Estilo de liderança e maturidade da equipe; Analisar as relações entre liderança, influência e poder; Examinar três conflitos organizacionais comuns: indivíduo X grupo; planejamento X execução; inovação X repetição; Relações entre cultura organizacional, diversidade e conflito; O papel do líder na gestão de conflito; Os paradigmas das teorias clássicas de motivação; onde está a motivação" a partir da teoria sistêmica; Fornecer teorias fundamentais de motivação: APO, fixação de objetivos e teoria da expectativa.

ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO CORPORATIVO DE PROCESSOS

Contexto Histórico da gestão empresarial; A Evolução da gestão de processos, Organizações orientadas a processos; Gestão por processos x gestão de processos; Estrutura funcional X Estrutura orientada processos; Papéis na orientação por processos, Cultura de processos, Principais conceitos de BPM, Processos X função, Tipos de processos; Tipos de atividades; Tarefas. Gerenciamento corporativo de processos (EPM – Enterprise Process Management); Requisitos do EPM; Arquitetura de processos; Portfólio de processos; Repositório de processos; Modelos de referência; Estrutura de trabalho.

GESTÃO ESTRATÉGICA DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

Desdobramento da estratégia para processos; Portfólio de processos; Liderando por métricas; Como sustentar iniciativas BPM, Engajando donos de processos para o longo prazo; Fatores-chave de sucesso na implantação de BPM; Gerenciamento contínuo do processo; Estabelecendo foco de cliente orientado a processos.

MODELAGEM DE PROCESSOS

Modelagem de processos pronta-a-ponta até modelos de nível de tarefas; Elaboração de Diagrama; mapa ou modelo de processos; Componentes de processos; Ferramentas de modelagem de processos; Abordagens de modelagem de processos (cadeia de valor, SIPOC, Dinâmica de sistema); Notações de modelagem de processos (BPMN, Fluxograma, EPC, UML, IDEF, VSM etc.); Modelagem para Simulação e automação de processos.

ANÁLISE DE PROCESSOS

Introdução a análise de processos; Técnicas de análise de negócio; Técnicas de análise de processos; Análise da cultura e contexto organizacional; Regras de Negócios; Métodos estatísticos aplicados a processos; Métodos de avaliação de processos.

DESENHO DE PROCESSOS

Fundamentos de desenho de processos, Gerenciamento do desenho de processos, desenho do estado futuro dos processos ("TO BE"), Definição das atividades e tarefas do novo processo, Regras de negócio, simulação do novo processo, terceirização dos processos, processos separados por segmentos, benchmarking, Pensamento Lean, Como assegurar a qualidade desde o início, foco nas interações com o cliente, Minimizar Handoffs, designação de atividades.

TECNOLOGIAS APLICADAS A BPM

Abordagem de toda infraestrutura e sistemas necessários para a melhoria de processos de negócio.

AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

Automação dos processos considerando a arquitetura da infraestrutura de BPM, Motor de regras com regras técnicas e de negócio, Simulação de processos, Tecnologias que apoiam BPM: BPA – Business Process Analysis; BAM – Business Activity Monitoring; BRM – Business Rules Monitoring; BPMS – Business Process Management System, SOA/EAI – Service Oriented Architecture e Enterprise Application Integration, Enterprise Repository.

GESTÃO DE INDICADORES DE PROCESSOS

Introdução a indicadores, metas e pontos de controle, Monitoramento, controle e refinamento de indicadores de processos, Métricas, Acompanhamento do desempenho de processos, Métodos de medição de processos.

TRANSFORMAÇÃO DE PROCESSOS

Objetivos da transformação de processos, Amplitude da transformação dos processos, LEAN, SIX SIGMA, TQM, Gerenciamento de mudanças, Mudança de paradigma, comprometimento gerencial, gerenciamento das expectativas, envolvimento das partes interessadas, Implementação de melhoria de processos, técnicas e abordagens de transformação de processos, técnicas de transformação de processos, Design Thinking.

GOVERNANÇA, MODELOS DE MATURIDADE E PADRÕES EM PROCESSOS

Introdução a Governança corporativa, Governança na Gestão de processos, Conselho da Gestão de Processos, Comitê de processos, Escritórios de processos, tomada de decisão estruturada sobre como os processos funcionam em relação à entrega de valor para o cliente, Estruturada para controle e implementação de mudanças, Conceitos de maturidade, Conceitos de padrões, Maturidade da Gestão de



Processos de Negócio, Estágios de maturidade de BPM, Modelos de gestão de maturidade e padrões em Processos, Análise comparativa dos modelos de maturidade em processos, Aplicação dos modelos de maturidades.

METODOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA

Reflexão teórica sobre o discurso da ciência. Diferenças entre a pesquisa qualitativa e a quantitativa. Processo de pesquisa: problemas e hipóteses de pesquisa. Instrumentos de coleta de dados. Normas da ABNT.

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

A elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso – TCC é de caráter obrigatório, poderá ser realizado sob forma de estudo bibliográfico, estudo de caso, pesquisa de avaliação, proposição de planos ou programas de pesquisa-diagnóstica. Em todos os casos, o TCC deverá desenvolver um tema alinhado ao conteúdo do curso em questão. O TCC deverá ser realizado individualmente.

6 - CORPO DOCENTE

DOUTORES, MESTRES E ESPECIALISTAS COM AMPLA EXPERIÊNCIA EM SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO.

*Corpo Docente sujeito a alteração sem comunicação prévia.

PROJETO DO CURSO SUJEITO A ALTERÇÃO SEM COMUNICAÇÃO PRÉVIA