

Metodologia Ágil Gestão de Processos

Edição
Pocket



VERSÃO
1.0
ABR/2020

SEU GUIA DE BOLSO

Bem vindo à edição "pocket" da Metodologia Ágil de Gestão de Processos.

O seu guia de referência rápida na transformação de processos da Apex-Brasil.



COMO FAZER GESTÃO DE PROCESSOS?

A Metodologia Apex-Brasil tem 6 etapas: Comunicação; Contexto; Avaliação; Transformação, Monitoramento e Melhoria Contínua.

Para uma experiência completa, consulte o e-book da Metodologia na *Entre Nós*.

ETAPA 1 - COMUNICAÇÃO

Tenha um plano para se comunicar adequadamente com as partes interessadas. Reporte cada etapa e compartilhe os ganhos obtidos ao longo de todo o projeto de transformação.

Objetivo: engajar todos na transformação e divulgar a evolução do trabalho.



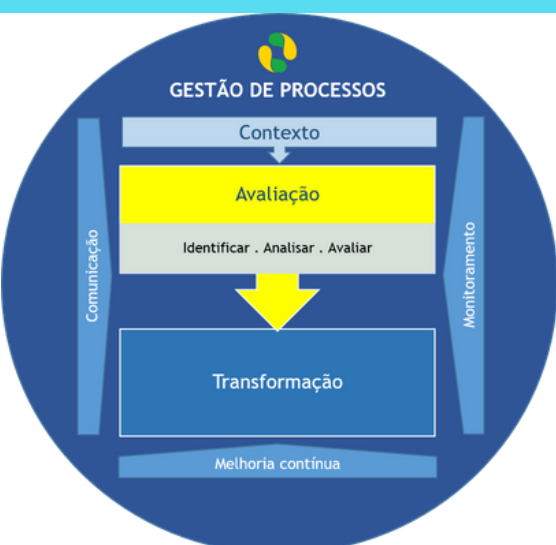
ETAPA 2 - CONTEXTO

Pesquise o que existe sobre o processo. Quem é o dono do processo? Crie o **Grupo de Trabalho (GT)** com partes interessadas. Alinhe conceitos essenciais. Monte um cronograma de oficinas.

Objetivo: entender o contexto em que o processo está inserido, alinhamento conceitual e de expectativas.

VISÃO INICIAL DO PROCESSO

Conheça os processos a partir da Cadeia de Valor e priorize um processo crítico para transformar.



ETAPA 3 - AVALIAÇÃO

São 3 passos essenciais: **identificar, analisar e avaliar** o processo atual.

Objetivo: entender como o processo funciona hoje e suas necessidades de melhorias e ganhos.

Metodologia Ágil Gestão de Processos

Edição
Pocket



VERSÃO
1.0
ABR/2020

POR QUE GESTÃO POR PROCESSOS?

Porque inova nas formas de fazer as coisas.
Porque aumenta a eficiência dos processos.
Porque torna os processos mais ágeis.

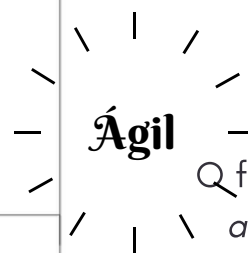
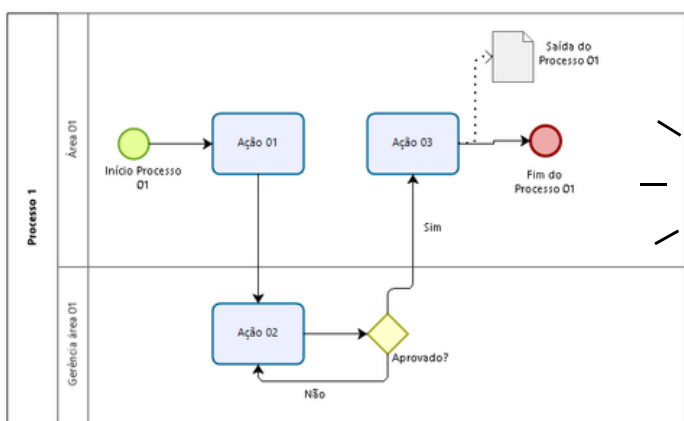
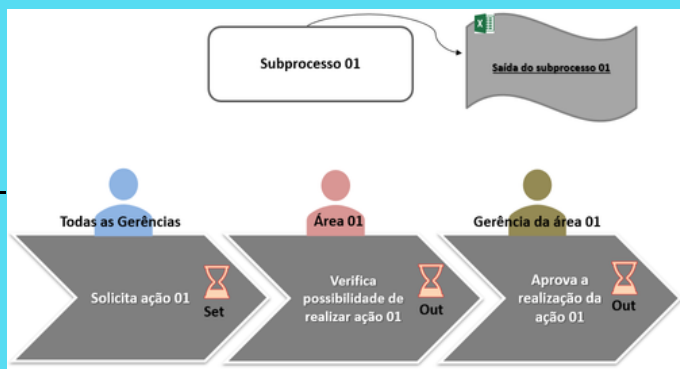


COLOQUE-SE NO LUGAR DO CLIENTE

Identifique o **cliente do processo**, suas dores e necessidades, ganhos e melhorias esperados com a transformação, por meio da ferramenta **Canvas de Empatia**.

O PROCESSO ATUAL

Entreviste **representantes do GT**. Identifique como o processo funciona: subprocessos, atividades, clientes e fornecedores. Desenhe o fluxo com as ferramentas **Bizagi** ou **Power Point**.



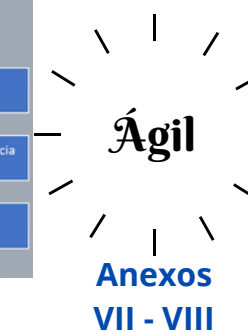
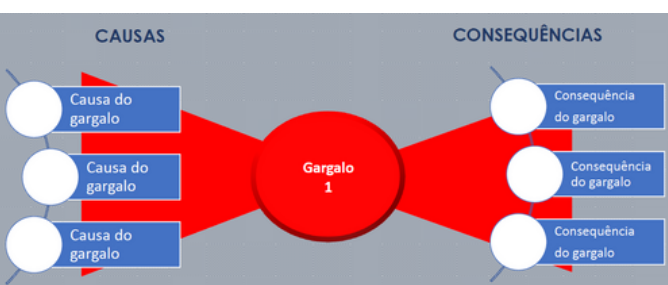
AS PESSOAS SÃO O MAIS IMPORTANTE

O fluxo dá uma visão geral do processo atual *as is*. O mais importante é compreender as pessoas e o que fazem dentro do processo. Portanto, **valide seu fluxo com o GT**.

ETAPA 4 - TRANSFORMAÇÃO

São 3 passos essenciais: identifique **gargalos**, defina **planos de ação** de melhorias e desenhe o novo fluxo **to be**.

Objetivos: realizar a transformação de cada processo conforme as necessidades dos atores e do cliente do processo.



QUAIS OS GARGALOS DO PROCESSO?

Brainstorming é uma técnica para levantar problemas. Analise gargalos, causas e consequências e possíveis melhorias e soluções, usando a **bow-tie**.

Metodologia Ágil Gestão de Processos

Edição
Pocket



VERSÃO
1.0
ABR/2020

QUAL O PAPEL DOS AGENTES DE TRANSFORMAÇÃO?

Atuar como multiplicadores e liderar equipes para a transformação de processos operacionais em suas áreas.

PLANEJE AÇÕES DE MELHORIA

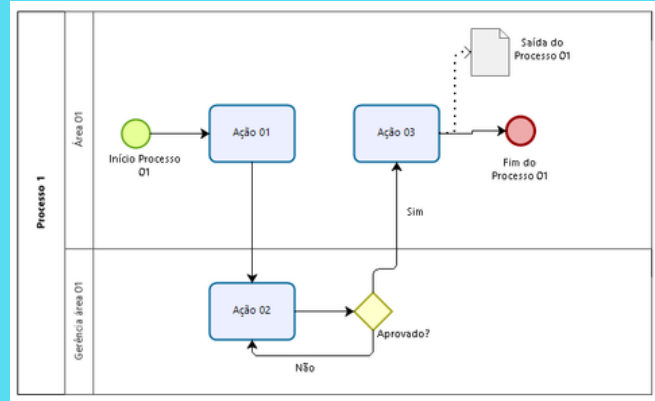
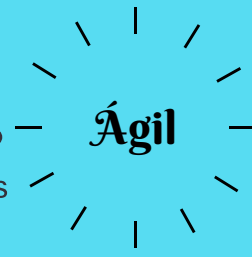
Identifique quais melhorias serão implementadas, quem serão os responsáveis, quando serão finalizadas, como serão feitas e quanto custará - por meio do **5W2H**.



Para transformação do processo					Legenda		Em Andamento	
Por quê	Quando		Status	Responsável pe	Quando	Quando	Quando	
	Início	Final						
01				Responsável pe				
02				Responsável pe				
03				Responsável pe				
04				Responsável pe				
05				Responsável pe				
06				Responsável pe				
07				Responsável pe				
08				Responsável pe				
09				Responsável pe				
10				Responsável pe				
11				Responsável pe				
12				Responsável pe				

DESENHE O PROCESSO FUTURO

Desenhe a situação futura do processo **to be** utilizando as melhorias propostas no plano de ação **5W2H**.



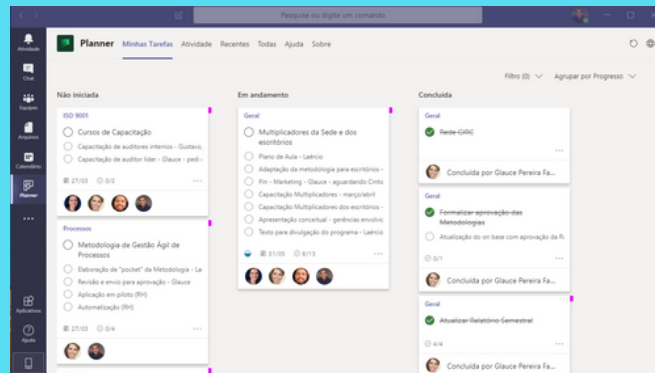
ETAPA 5 - MONITORAMENTO

Faça monitoramento periódico do plano de ação e fique de olho nos **prazos e responsabilidades**.

Objetivos: acompanhar os resultados e se certificar de que as melhorias serão colocadas em prática.

INTEGRE AS AÇÕES

O monitoramento fica mais eficiente por meio do **software Planner**, que tem várias facilidades de controle de tarefas e prazos, como notificações por e-mail.



ETAPA 6 - MELHORIA CONTÍNUA

Fique aberto para receber sugestões e atento a novos gargalos, pois a melhoria em processos **acontece continuamente**.



ROTEIRO DE OFICINAS

Metodologia Ágil Gestão de Processos



OFICINA PRIORIZAÇÃO (2H)

Priorize o processo crítico.

QUEM: CPRN, Agente e Lideranças da Gerência.
Processos desdobrados da Cadeia de Valor. Processo crítico priorizado.



OFICINA AVALIAÇÃO (2H)

Coloque-se no lugar do cliente.

QUEM: Agente, Dono do Processo e GT
Cliente do processo, dores e necessidades; Expectativas de melhorias e ganhos; Consolidação de atividades da área no processo, fornecedores e clientes, expectativas, recursos, prazos e entregas.



OFICINA TRANSFORMAÇÃO (2H)

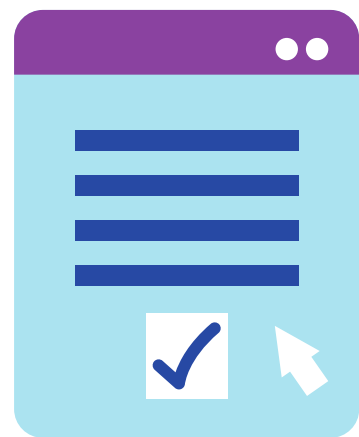
Valide o plano de ação

QUEM: Agente, Dono do Processo e GT.
Plano de ação ratificado (5W2H) com responsáveis e prazos para eliminação dos gargalos.

REUNIÃO CONCEITUAL (1H15)

Promova alinhamento com as áreas.

QUEM: CPRN, Agente e Equipe da Gerência.
Conhecimentos básicos de processos
Visão geral metodologia; Equipe alinhada para participar da transformação de processos. Enviar a planilha com o detalhamento da Cadeia de Valor.



OFICINA CONTEXTO (2H)

Valide a visão inicial do processo atual as-is.

QUEM: Agente, Dono do Processo e GT.
Ratificação do processo; Ratificação cronograma; Nivelamento do GT.



OFICINA AVALIAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO (2H)

Analise gargalos e melhorias

QUEM: Agente, Dono do Processo e GT.
Fluxo do processo atual *as is* validado; Gargalos, causas e consequências identificados; Possíveis soluções.

