

6ª EDIÇÃO DA CONFERÊNCIA ANUAL DO IPBPM

conferência
bpm
lisbon '13

O CONTRIBUTO DO BPM PARA A PRODUTIVIDADE E CRESCIMENTO

5 e 6 de JUNHO/ 2013
ISEGI - UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Acompanhe o Programa da **BPM Lisbon 2013**.
Venha partilhar e discutir as suas ideias com a Comunidade BPM de Portugal

MASTER CLASS

ROBERT WINTER [ST. GALLEN UNIVERSITY]



- 9:00 **PROCESS MANAGEMENT:
FROM CRAFTING TO ENGINEERING (PARTE 1)**
- 10:30 Intervalo da Manhã
- 10:45 **PROCESS MANAGEMENT:
FROM CRAFTING TO ENGINEERING (PARTE 2)**
- 12:30 Final do Curso

PROCESS MANAGEMENT: FROM CRAFTING TO ENGINEERING

Business process management (BPM) should support the planning and control of effectiveness and efficiency in organizations. As a consequence, BPM is about much more than activities and workflow logic. A systematic and holistic engineering approach is needed that includes a business-compatible yet comprehensive and clear terminology, a well-founded understanding of organizational contexts and design factors, a structured knowledge base of reusable reference models and patterns, and adaptable BPM methods.

In the masterclass, we will first discuss issues with existing BPM practice and relate these to the positioning of BPM 'between' strategy and IT support as well as to methodological consequences. Existing enhancement approaches like e.g. maturity models are discussed. The discussion helps to identify core aspects of a business-driven, adaptable 'engineering' approach to BPM. As a concrete exemplar, a modernized, adaptable extension of Davenport's 'process innovation' approach is presented and discussed.

QUARTA-FEIRA, 5 JUNHO - TARDE
CONFERÊNCIA 1º DIA

14:00 SESSÃO DE ABERTURA

JORGE SOEIRO MARQUES - Presidente da Conferência
RUI DINIS SOUSA - Presidente do Programa
NELSON GAMA - Presidente da Organização
LUIS FILIPE DOS SANTOS COSTA - Presidente do IAPMEI
PEDRO SIMÕES COELHO - Diretor ISEGI-NOVA
 Moderador: **JORGE S. COELHO** - Presidente do IPBPM

14:30 PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT
 - FROM CASE ANALYSIS TO AN ADAPTABLE METHOD

ROBERT WINTER - St. Gallen University
 Moderador: **RUI DINIS SOUSA** - IPBPM

15:15 ARTIFICIAL INTELLIGENCE DECISION SUPPORT AND THE EMERGENCE
 OF GOAL-ORIENTED, DYNAMIC PROCESSES

OSCAR GARCIA - IACTIVE
 Moderador: **RUI DINIS SOUSA** - IPBPM

16:00 INTERVALO DA TARDE

16:30 RESULTS OF THE BPM OBSERVATORY OF PORTUGAL, NETHERLANDS AND FRANCE
 INICIATIVA NAS EMPRESAS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

JORGE S. COELHO - IPBPM
PASCAL RAVESTEYN - Dutch BPM Forum
DANIEL MACHADO - IPBPM
HUGUES MORLEY-PEGGE - Club des Pilotes de Processus
RUI DINIS SOUSA - IPBPM
 Moderador: **RUI DINIS SOUSA** - IPBPM

17:30 PANEL: BPM CONTRIBUTION TO PRODUCTIVITY AND GROWTH

OSCAR GARCIA - IACTIVE
FRITS BUSSEMAKER - CIONET International
PASCAL RAVESTEYN - Dutch BPM Forum
GART CAPOTE - ABPMP
HUGUES MORLEY-PEGGE - Club des Pilotes de Processus
 Moderador: **JORGE S. COELHO** - IPBPM

18:30

QUINTA-FEIRA, 6 JUNHO - MANHÃ
CONFERÊNCIA 2º DIA

9:00

GESTÃO DE PROCESSOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

CASO ESTUDO BES: IMPACTO DO BPM NA GOVERNAÇÃO DOS SI/TIC
JORGE SOARES - BES

CASO ESTUDO ISACA: PROCESS ASSESSEMENT MODEL (PAM) USING COBIT 5
BRUNO SOARES - ISACA Lisbon Chapter

CASO ESTUDO FATEC-SP: APLICAÇÃO DO CONCEITO BPM PARA OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS EMPRESARIAIS
PHILIPPE PINTO e CARLOS NUNES - FATEC-SP Brasil

[DEBATE] Moderador: **MÁRIO ROMÃO** - ISCTE

10:15

1º INTERVALO DA MANHÃ

10:25

ABORDAGENS/TECNOLOGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS

CASO ESTUDO CGD: AGILIZAR O NEGÓCIO & MINIMIZAR RISCO: OPTIMIZAÇÃO DO PROCESSO DE CRÉDITO A EMPRESAS DA CGD
JOAQUIM NOGUEIRA - CGD

CASO ESTUDO IBM:
SOCIAL BPM - COMMUNICATION AS THE KEY TO SUCCESS IN BPM
MARIA ALDEHUELA - IBM

[DEBATE] Moderador: **RUI SERAPICOS** - CIONET

11:15

2º INTERVALO DA MANHÃ

11:45

GESTÃO ESTRATÉGICA POR PROCESSOS

CASO ESTUDO MARINHA-ESCOLA NAVAL:
ESTUDO COMPARATIVO DE SISTEMAS DE GESTÃO
VÂNIA LOPES - Escola Naval

CASO ESTUDO PMI:
AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DOS PROCESSOS DE GESTÃO DE PROJETOS
SURVEY 100 EMPRESAS PORTUGUESAS
JOSÉ ÂNGELO PINTO - PMI Portugal Chapter

CASO ESTUDO CCDRN:
CLARIFICAÇÃO DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL DA CCDRN
CARLOS NEVES - CCDRN

[DEBATE] Moderador: **ELSA CARDOSO** - IPBPM

13:00

ALMOÇO

QUINTA-FEIRA, 6 JUNHO - TARDE
CONFERÊNCIA 2º DIA

14:30

MESAS REDONDAS**MESA 1: BPM vs CONTROLO DE GESTÃO**

Coordenadores

BPM: **EDUARDO SANTOS** - PBSControlo de Gestão: **HELENA CAMACHO** - CTT**MESA 2: BPM vs RH**

Coordenadores

BPM: **FERNANDO RODRIGUES** - ABPMP PortugalRH: **FRANCISCO SANTOS** - Continental Teves Portugal**MESA 3: BPM vs SI**

Coordenadores

BPM: **MARIELBA ZACARIAS** - Univ. do AlgarveSI: **RUI RODRIGUES** - BIAL**MESA 4: BPM vs QUALIDADE**

Coordenadores

BPM: **PEDRO AMARO** - doutorando em Comportamento Organizacional na UTLQualidade: **JOÃO BOLEO TOMÉ** - GLOBQ

16:00

INTERVALO DA TARDE

16:30

PAINEL: CONCLUSÕES DAS MESAS REDONDASControlo de Gestão: **HELENA CAMACHO** - CTTRH: **FRANCISCO SANTOS** - Continental Teves PortugalSI: **RUI RODRIGUES** - BIALQualidade: **JOÃO BOLEO TOMÉ** - GLOBQModerador: **NELSON GAMA** - IPBPM

17:15

AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS - BPMS**CASO ESTUDO GRUPO MCOUTINHO: O IMPACTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA GESTÃO POR PROCESSOS NO NEGÓCIO AUTOMÓVEL**
NUNO CARVALHO**CASO ESTUDO ISEGI: GESTÃO EFICIENTE DE ARQUIVOS DOCUMENTAIS**
VÍTOR SANTOS - ISEGI[DEBATE] Moderador: **VÍTOR SANTOS** - ISEGI-NOVA

18:30

SESSÃO DE ENCERRAMENTO**ANTÓNIO MANUEL RAMOS PIRES** - Presidente da APQ**RUI DINIS SOUSA** - Presidente do Programa**NELSON GAMA** - Presidente da Organização**MIGUEL DE CASTRO NETO** - Subdiretor ISEGI-NOVAModerador: **JORGE SOEIRO MARQUES** - IPBPM

BPM TRENDS



moderador: **RUI DINIS SOUSA** - IPBPM



**PROCESS PERFORMANCE MANAGEMENT
- FROM CASE ANALYSIS TO AN ADAPTABLE METHOD**

ROBERT WINTER - St. Gallen University

Business processes are the means by which organisations create value. Consequently, organisations need to continuously monitor and control their processes' performance so as to provide a consistent and predictable execution quality.

A number of today's organisations, however, encounter difficulties in systematically identifying, adapting and applying state-of-the-art successful practices for measuring and improving their processes' performance.

Based on a survey of Process Performance Management (PPM) practices, we identify 'types' of as-is as well as to-be PPM practices.

The systematic gap analysis results in a set of design factors that are valuable in guiding future design efforts for useful and relevant PPM solutions. Knowing PPM 'types', design factors and resulting PPM project types allows organizations to analyze and plan their PPM approach in a well-founded and systematic way.



**ARTIFICIAL INTELLIGENCE DECISION SUPPORT AND THE EMERGENCE
OF GOAL-ORIENTED, DYNAMIC PROCESSES**

OSCAR GARCIA - IACTIVE

- Complex environments in which finding the optimum process is a key issue when considering temporal and resource constraints.
- Dynamic environments (emergency management, healthcare) where knowledge workers need to compose processes on the fly to meet their goals, depending on the context in which these goals arise.
- Integration with legacy platforms for business process management and execution.
- Efficient machine-human interfaces for dynamic processes.

RESULTS OF THE BPM OBSERVATORY OF PORTUGAL, NETHERLANDS AND FRANCE

INICIATIVA BPM NAS EMPRESAS E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

PASCAL RAVESTEYN
DUTCH BPM FORUMJORGE S. COELHO
IPBPMDANIEL MACHADO
IPBPMHUGUES MORLEY-PEGGE
CLUB DES PILOTES
DE PROCESSUSRUI DINIS SOUSA
IPBPM

O objetivo do observatório prende-se com a necessidade de alertar as organizações para o importante contributo das abordagens e práticas BPM para a melhoria da agilidade, produtividade e o crescimento, com grande impacto no sucesso e na eficiência.

Pretende-se criar um instrumento permanente de estímulo à inovação organizacional e à adaptabilidade das organizações. Posteriormente cada organização poderá consultar, via web, o seu posicionamento relativo em cada critério do modelo de maturidade e identificar as boas práticas a seguir.

O modelo de maturidade adoptado é semelhante ao aplicado na Holanda pela Universidade de Utrecht e Dutch Forum BPM pelo que serão apresentados os resultados de ambos os países e sua comparação. O Club des Pilotes de Processus apresentará também os últimos resultados do observatório francês.

O Observatório BPM Portugal vai abranger o sector empresarial, com a colaboração da UMinho e AEP, e a administração pública, com a colaboração do ISCSP, AMA, eSPap. Arrançou já o das empresas, assumindo o estatuto de membros fundadores as que responderem à iniciativa até à data da conferência.

BPM CONTRIBUTION TO PRODUCTIVITY AND GROWTH (PANEL)

GART CAPOTE
ABPMPFRITS BUSSEMAKER
CIONET NETHERLANDSOSCAR GARCIA
IACTIVEPASCAL RAVESTEYN
DUTCH BPM FORUMJORGE S. COELHO
IPBPMHUGUES MORLEY-PEGGE
CLUB DES PILOTES
DE PROCESSUS

Productivity and growth are two main streams that all organizations are following to achieve their success in the present economical context. BPM has been proving its potential to give a significant contribution to that purpose.

This panel aims to foster a discussion on this topic taking the advantage of having speakers with diverse points of view coming from different countries like Brazil, Netherlands, Spain and France.

Frits Bussemaker will add very fresh news from the CIOCITY 2013 International Advisory Board meeting held the day before in Brussels.

GESTÃO DE PROCESSOS E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

moderador: **MÁRIO ROMÃO** - ISCTE**CASO ESTUDO BES**
Impacto do BPM na governação dos SI/TIC
JORGE SOARES - BES

A adopção de práticas BPM não representa apenas a aplicação de tecnologias BPMS. Significa uma mudança de comportamento e atitude. As áreas de Organização e de Sistemas de Informação do banco reorganizaram-se de forma a melhor responderem a este desafio. A abordagem de processos numa ótica de negócio é promovida pela Organização, fazendo a interface entre

as áreas de negócio e a de Sistemas de Informação. Nesta, foram definidas duas sub-áreas uma para tratar da otimização dos processos e outra para assegurar a sua implementação em BPMS e integração com outras tecnologias.

Esta apresentação pretende partilhar esta experiência.

**CASO ESTUDO ISACA**
Process Assessment Model (PAM) using COBIT® 5
BRUNO SOARES - ISACA LISBON CHAPTER

A Informação é um recurso fundamental para todas as empresas e, durante todo o seu ciclo de vida, a Tecnologia desempenha um papel significativo.

A framework COBIT 5 foi desenhada para apoiar as empresas a atingir os seus objectivos de "governance e management of enterprise IT", potenciando o valor da tecnologia através do equilíbrio entre a realização de benefícios e otimização de riscos e recursos.

A framework COBIT® 5 permite que a tecnologia seja gerida de forma holística em toda a empresa, envolvendo todas as áreas funcionais da organização e considerando os interesses dos stakeholders.

A apresentação "Process Assessment Model (PAM) using COBIT® 5" aborda o novo modelo de avaliação da capacidade de processos baseado na framework COBIT 5 e na ISO/IEC15504.

Este modelo é uma ferramenta inovadora para suporte à melhoria contínua dos processos internos das Organizações, em particular dos processos de suporte ao sistema de informação, possibilitando o alinhamento com o Process Reference Model (PRM) da framework COBIT 5 e a utilização dos níveis de capacidade, atributos e critérios de avaliação definidos na boa prática de referência na avaliação de processos ISO/IEC15504.

**CASO ESTUDO FATEC-SP**
Aplicação do conceito BPM para otimização de processos empresariais
PHILIPPE PINTO E CARLOS NUNES - FATEC-SP BRASIL

A busca incansável das empresas pela competitividade tem demandando uma maior capacidade de lidar com as mudanças.

Para alcançar seus objetivos as organizações estão buscando novas soluções de integração e otimização dos seus processos, pois eles resultam em produtos ou serviços para seus clientes. Nos últimos anos essas ideias têm estado presente nos textos e nas discussões sobre administração de empresas, sendo praticamente

impossível evitar temas como redesenho de processos, organização por processo e gestão por processo. que acaba dificultando a visão unificada dos processos.

Com a crescente importância das tecnologias de processos juntamente com o aumento do número de fornecedores e maior complexidade das demandas dos clientes, incentivou a criação de diversos padrões técnicos para a modelagem de processos.

(cont.)

(cont.)

Com isto vem desenvolvido um novo conceito de gerenciamento que emerge da reengenharia e qualidade total chamado Business Process Management (BPM) que busca agilizar o modo das empresas se adaptarem a mudança e tornar os objetivos de negócios mais palpáveis através de um maior controle, monitoramento e análise das execuções dos processos.

Neste trabalho foi realizada uma análise da aplicação pratica dos conceitos de BPM em uma empresa prestadora de serviços logísticos.

Para isso, foi necessário conhecer a evolução do conceito de gestão de processos e suas ferramentas e identificar o modo de gestão na qual a empresa foi estruturada.

O trabalho apresentado parte da situação original da empresa ressaltando os pontos necessários de mudança em um de seus processos com o objetivo de modificar a forma de sua operação e maximizar a utilização de seus recursos humanos, tecnológicos e financeiro.

ABORDAGENS/TECNOLOGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO DE PROCESSOS



moderador: **RUI SERAPICOS** - CIONET



CASO ESTUDO CGD

Agilizar o Negócio & Minimizar Risco: Optimização do Processo de Crédito a Empresas da CGD

JOAQUIM NOGUEIRA - CGD

A CGD desenvolveu uma nova solução corporativa de crédito à economia, como um ecossistema de processos e regras de negócio operacionais e de integração, trabalhando em conjunto para melhorar a agilidade e desempenho do negócio, reduzindo o risco de crédito e o risco operacional.

Utilizando princípios e tecnologias BPM e ODM, a solução permitiu ultrapassar desafios como a redução do tempo de decisão, centralização e uniformização dos procedimentos e ainda a clarificação das regras legais e normativos internos, que passaram a ser mais objectivas e independentes do julgamento humano.



CASO ESTUDO IBM

Social BPM - Communication as the key to success in BPM

MARIA ALDEHUELA - IBM

Business processes involve different users and roles. Collaboration capabilities during design, implementation and runtime make the difference.

Discover how IBM BPM helps you to build an environment where users can work with processes from wherever they are with their mobile devices, where collaboration is a standard and where agility is a must.

GESTÃO ESTRATÉGICA POR PROCESSOS



moderador: **ELSA CARDOSO** - IPBPM



CASO ESTUDO MARINHA - ESCOLA NAVAL

Estudo comparativo de Sistemas de Gestão

VÂNIA LOPES - ESCOLA NAVAL

A Escola Naval enfrenta uma problemática com duas vertentes. Por um lado, tem que se assumir como um estabelecimento de Ensino Superior Público Militar de excelência e adaptado à sociedade; por outro lado, deve-se organizar de acordo com as necessidades económicas do país, atuando nos seus modelos de gestão estratégica. Com isto pretende--se salientar, a descontextualização da missão, visão e valores da instituição, bem como a desadequação dos seus objetivos estratégicos de rentabilidade e qualidade.

Do mesmo modo, surge um quadro de responsabilidades dúbio, que não define os processos integrantes, as prioridades ou as metas alcançar. O combate de todas as ineficiências, anteriormente descritas, passa pela aplicação do BPM, através da metodologia Mlearn.

Assim, foi feito não só a revisão de todos os pilares estratégicos da instituição, mas também a definição dos seus objetivos de médio/longo prazo e das suas competências organizacionais, até ao nível operacional elementar. Todo este processo encontra-se adaptado

ao Balance Scorecard (modelo de gestão vigorante na organização) e contou com o acompanhamento dos seus gestores de topo e dos especialistas nestas duas metodologias.

Nesta fase, foi imprescindível o espírito crítico, a declinação da hierarquia rígida e o abandono de ideologias pré-concebidas. Deste modo, aplicação do BPM permite à instituição sistematizar o conhecimento relativo a si própria, cumprindo com os seus objetivos estratégicos de rentabilidade e de qualidade. De igual modo, permitiu alcançar acreditação dos cursos, definir quadros claros de responsabilização e identificar as reais prioridades e melhorias na gestão dos recursos. Com isto, assimilou a necessidade de um acompanhamento constante e da inserção da estratégia em todos os níveis operacionais.

É com base nesta exposição que se observa a produtividade (assente na qualidade do ensino e na rentabilidade dos recursos) e o crescimento da instituição (perceptível através do reconhecimento e do número de cursos acreditados conseguidos).



CASO ESTUDO PMI

Change Management using a process oriented organizational maturity model for projects: OPM3

JOSÉ ÂNGELO PINTO - PMI PORTUGAL CHAPTER

A gestão do conhecimento por parte das organizações é indispensável para induzir a mudança no sentido certo.

O OPM3® é um modelo de avaliação que parte das melhores praticas definidas - os processos de gestão de projetos, programas e portfolios e verifica se estão estabelecidas e a ser utilizadas pela organização.

Os processos utilizados para gerir os eventos que transformam e induzem a mudança vão ser ilustrados com a informação de um projecto de investigação de grande dimensão baseado neste modelo: o OPM3 Portugal, que investiga 100 organizações Portuguesas de vários sectores de actividade.



CASO ESTUDO CCDRN
Clarificação da Estratégia Organizacional da CCDRN
CARLOS NEVES - CCDRN

A CCDRN-N tem por missão apoiar a conceção e executar as políticas de ambiente, de ordenamento do território e cidades e de desenvolvimento regional da Região do Norte de Portugal e apoiar tecnicamente as autarquias locais e as suas associações.

Pretende ser reconhecido como um organismo da administração pública que assegura os melhores padrões de eficiência global e de qualidade de serviço para os cidadãos, melhores níveis de produtividade e de satisfação dos seus colaboradores.

Um diagnóstico identificou, por um lado, um conjunto de lacunas na relação deste organismo com os seus principais stakeholders (autarquias, instituições/associações de carácter setorial e regional, empresas, cidadãos, etc.) e, por outro, a nível interno, entre as suas unidades orgânicas.

A CCDRN pretende Melhorar o contributo para a dinamização socioeconómica da Região do Norte; Melhorar os serviços prestados aos às empresas, aos

cidadãos e às organizações que os representam e Melhorar a eficiência do funcionamento da CCDRN.

Nesse sentido decidiu realizar uma reflexão estratégica, baseada na metodologia Mlearn, estabelecendo a Missão, Visão, Valores, Stakeholders Estratégicos, Arquitetura de Competências Organizacionais, Objetivos Estruturantes (médio prazo) e Operacionais (curto prazo) e respetivos Indicadores, assim como as prioridades de melhoria e investimento. O exercício permitiu definir um portefólio de projetos necessário para melhorar o desempenho das competências organizacionais, de forma a proporcionar as condições viabilizadores dos objetivos operacionais e estruturantes.

O exercício foi realizado com base em vários workshops que envolveram cerca de 40 pessoas. Esta apresentação pretende transmitir as dificuldades e as vantagens deste exercício de clarificação da estratégia assente numa abordagem orientada a processos e a sistemas.

MESAS REDONDAS



moderador: **NELSON GAMA** - IPBPM

MESA 1

BPM vs CONTROLO DE GESTÃO



EDUARDO SANTO
PBS



HELENA CAMACHO
CTT

O sucesso das organizações passa pela capacidade de concretizar a estratégia de negócio traçada. Para tal assume especial relevância a clarificação da estratégia, a sua comunicação, a sua monitorização e seu ajustamento. O custeio orientado a atividades desempenha um papel importante na geração da informação necessária à monitorização.

Nesta mesa pretende-se discutir o contributo que as práticas BPM podem assegurar para o sucesso deste exercício. Assumem especial relevo as arquiteturas organizacionais, a definição de objetivos e indicadores e a atribuição de responsabilidades de forma clara.

MESA 2
BPM vs RHFERNANDO RODRIGUES
ABPMP PORTUGALFRANCISCO SANTOS
CONTINENTAL TEVES PORTUGAL

“As iniciativas BPM entregam valor estratégico a qualquer organização. Esta mesa procura respostas para os novos desafios na gestão de RH em tempo de crise. A atual conjuntura económica tem necessariamente um grande peso na forma como as organizações estão a tratar o seu capital humano. Existem questões prioritárias que se colocam à gestão de RH que padece de um grave problema: não consegue prever o futuro.

Como é que podemos reduzir a incerteza, ao máximo possível, em plena turbulência?

O impacto do BPM na área dos RH pode ajudar a resolver problemas semânticos. Por exemplo, as competências são aquilo que somos capazes de fazer neste momento, enquanto que as capacidades são o potencial de fazer alguma coisa amanhã.

A atual missão da gestão do capital humano passa pelo controlo do futuro, através da medição de fatores como liderança, modelos sistemáticos de avaliação, métricas básicas e os cinco princípios (custo, tempo, qualidade, quantidade e satisfação) a um nível estratégico.”

MESA 3
BPM vs SIMARIELBA ZACARIAS
UNIV. DO ALGARVERUI RODRIGUES
BIAL

“O desenvolvimento e implementação sistemas de informação (SI) conscientes dos processos da organização permitem não só um alinhamento destes com as operações da empresa, mas também são um meio essencial do alinhamento dos SI com a estratégia da organização.

A mesa redonda BPM vs SI visará a discussão e troca de experiências sobre os benefícios, desafios e boas práticas resultantes da utilização do BPM nos SI, nomeadamente a nível da definição de requisitos de informação, implementação, outsourcing, formação, assim como o alinhamento e planeamento estratégico dos sistemas de informação suportados nos processos organizacionais.”

MESA 4
BPM vs QUALIDADEPEDRO AMARO
DOUTORANDO EM COMPORTAMENTO
ORGANIZACIONAL NA UTLJOÃO BOLEO TOMÉ
GLOBQ

PROVOCAÇÕES...

A abordagem por processos é mesmo uma forma eficaz de gerir uma organização?

Que relação têm os objetivos estratégicos com os operacionais?

Como se desdobram os primeiros nos segundos? Será que aqui os processos ajudam?

Que relação existe entre a abordagem por processos e a melhoria contínua?

Qual o papel das tecnologias de BPM na melhoria contínua? A tecnologia de BPM está aí, o que fazemos agora ao Sistema da Qualidade?

Da estratégia aos processos operacionais – poderá o BPM ser o repositório único para todas as representações dos processos da organização?

AUTOMATIZAÇÃO DE PROCESSOS - BPMS

moderador: **VÍTOR SANTOS** - IPBPM**CASO ESTUDO GRUPO MCOUTINHO****O impacto da implementação da gestão por processos no negócio automóvel****NUNO CARVALHO - MCOUTINHO**

Com a implementação do CSP (centro de serviços partilhado), o projeto de implementação de um sistema baseado na metodologia de processos, já anteriormente avaliado mas até então ainda em carteira, tornou-se uma realidade para o grupo MCoutinho.

Não havendo até ao momento da sua implementação qualquer outra entidade do setor cuja implementação de tal projeto tenha sido executada com sucesso, uma equipa interna do grupo MCoutinho em conjunto com uma equipa externa de consultores de uma prestigiada consultora, avançou para a implementação de um sistema de BPM.

Tendo como objetivos principais a normalização e simplificação das tarefas, identificação e redução de desperdícios e a melhoria contínua dos processos e qualidade dos seus dados, sempre focados na criação de valor para o Grupo, o projeto de BPM é hoje uma realidade no Grupo.

Hoje da área comercial, onde são registados todos os contratos de venda, passando pela área da central de compras, onde são inseridos os pedidos e requisições internas, chegando à área financeira, onde a validação das faturas e respetivas aprovações, entre outros, são hoje tarefas baseadas em processos suportados pelo nosso sistema de BPMS que, independentemente da localização geográfica, marca em questão ou área permitem controlar, medir e acima de tudo responder em tempo útil às cada vez mais exigentes necessidades do negócio.

**CASO ESTUDO ISEGI****Gestão eficiente de Arquivos documentais****VITOR SANTOS - ISEGI**

Implementação em plataforma de BPM de um processo de gestão de arquivo incluindo workflows de registo, validação, requisição e movimentação de documentos, permitindo dissociar o acesso frequente à informação do acesso menos frequente aos documentos físicos, com deslocalização do arquivo físico.

INSCRIÇÃO NA CONFERÊNCIA BPM LISBON 2013

Aproveite as condições oferecidas até 17 de Maio. **Inscriva-se já!**

Após o dia 17 de Maio crescem 10€ aos valores da tabela.

MODALIDADES DE INSCRIÇÃO	NÃO SÓCIOS	SÓCIOS IPBPM	SÓCIOS APQ	MEMBROS ENTIDADE C/ PROTOCOLO *	ESTUDANTES (MESTRADO E DOUTORAMENTO) *
TODO O EVENTO (5 e 6 de Junho) Master Class + Conferência	130€	75	110€	110€	75€
5 DE JUNHO 9h30 às 12h30 Master Class	70€	45€	60€	60€	45€
5 DE JUNHO 14h00 às 18h00 6 DE JUNHO 9h00 às 18h30 Conferência	70€	45€	60€	60€	45€

(Os valores apresentados estão isentos de IVA nos termos do nº10 do artº do CIVA)

* necessário documento comprovativo

NOTA: Os estudantes de de 1º ciclo de estudos do ensino superior (licenciaturas e mestrados integrados) ficam condicionados às vagas existentes, sendo oportunamente contactados duas semanas antes da conferência.

DESCONTO DE GRUPO

Na inscrição de 3 participantes, ou mais, da mesma organização será efetuado um desconto de 10€ em cada uma das inscrições.

INSCRIÇÃO NA CONFERÊNCIA (5 e 6 Junho)

O preço de inscrição inclui:

- Documentação de apoio;
- Apresentações da Conferência.

Se não tiver a oportunidade de estar presente na BPM Lisbon 2013 pode sempre ter acesso à documentação da Conferência

- Documentação da Conferência 40€

POLÍTICA DE CANCELAMENTO

Os cancelamentos de inscrições devem ser comunicados ao secretariado por carta, fax ou e-mail, até ao dia 24 de Maio. Até esta data haverá um reembolso de 75%.

Após o dia 24 de Maio não haverá lugar a reembolso.

Aceda a http://bpmlisbon2013.info/formulario_inscricao para se inscrever.

Contacte-nos para mais detalhes:

INSCRIÇÕES

Manuela Gonçalves
manuela.goncalves@apq.pt
Tel: 214 996 210

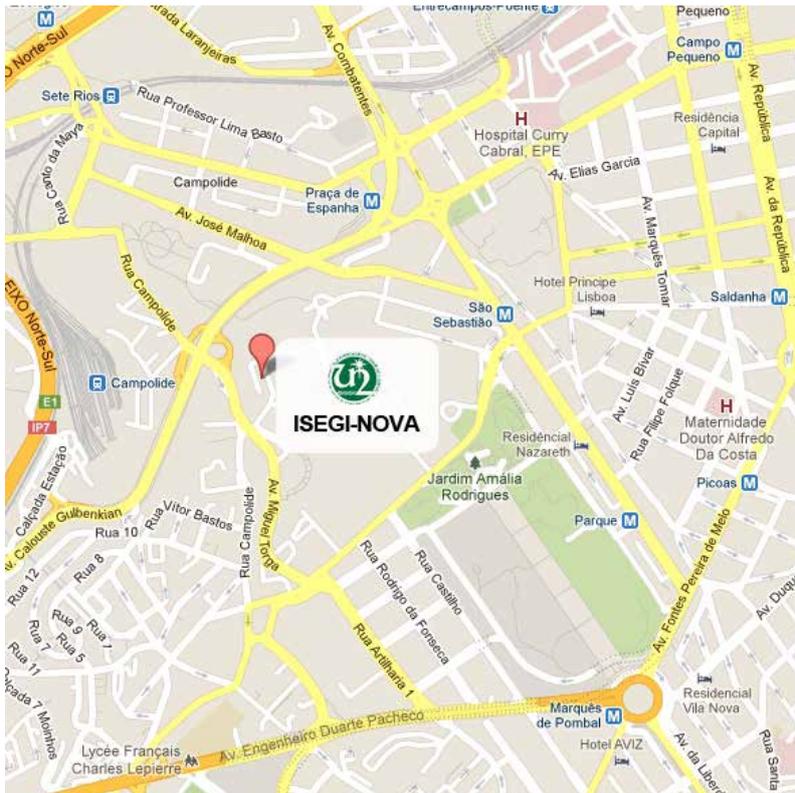
INFORMAÇÕES

Isabel Almeida
info@ipbpm.pt

conferência bpm lisbon '13

Para mais informações visite o site oficial

<http://bpmlisbon2013.info/>



ISEGI-NOVA www.isegi.unl.pt
 Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação
 da Universidade Nova de Lisboa
 Campus de Campolide
 1070-312 Lisboa

Coordenadas GPS
 38.7332302 / -9.1619539

PATROCINADORES



PARCERIAS



APOIOS

