



## Panorâmica

O curso IPAPI CPP utiliza a metodologia PAPI CEM para:

Observar, contestar e remover as causas de trabalho. (Optimizar)

Perceber, articular e reformular os processos em sintonia com o cliente (Alinhar)

3) Contestar a experiência do cliente para permitir a implementação da nova paisagem estratégica do processo (Inovar)

## Método do Caso

O curso IPAPI utiliza três ou quatro casos. Prepare-se para trabalhar!

## Certificação

Os cursos IPAPI são conduzidos por consultores com certificação e experiência internacional, requerem actividades em grupo e habilitam a uma certificação internacional.

## Recursos

Os participantes recebem uma cópia digital do manual Certified Process Professional, as apresentações Audio do curso e os templates para aplicar as metodologias do workshop

## METODOLOGIA IPAPI CEM

OPTIMIZAR

ALINHAR

INOVAR

# Workshop “CPP-Certified Process Professional”

O workshop CPP-Certified Process Professional (IPAPI CPP™) é um curso de 3 dias, com 3 casos e três técnicas de abordagem, utilizando no seu conjunto a metodologia IPAPI CEMM\* \*CEMM= Customer Expectation Management Method

**O programa IPAPI Certified Process Professional (CPP) é sem dúvida alguma o mais desenvolvido programa de formação em processos e performance presentemente disponível a nível mundial.**

Este workshop de três dias foi desenvolvido especialmente para profissionais interessados em criar ou melhorar as suas aptidões em optimização, alinhamento e inovação de processos.

O programa está baseado em pensamentos de liderança apresentados na Metodologia de Gestão de Expectativa do Cliente “IPAPI Customer Expectation Management (CEM) Method” e é a base fundamental de conhecimento e perícia desta abordagem revolucionária para processos de negócio e performance dos mesmos.

O programa Certified Process Professional capacita os profissionais a analisar os processos por uma nova perspectiva, que conduz à descoberta de novas oportunidades previamente não detectadas; oportunidades essas que representam ganhos significativos e mensuráveis na performance da eficiência dos processos, na sua qualidade e na sua inovação.

## Quem deve Participar?

Responsáveis por processos e/ou performance de negócios irão tirar enormes benefícios deste workshop.

Categorias profissionais específicas incluem:

- Analistas de Negócios
- Engenheiros/Analistas de Processos de Negócio
- Responsáveis de Processos de Qualidade (LPOs)
- Analistas e Gestores de Sistemas de TI
- PMO
- Directores (RH, Operações, Qualidade, Funcionais, etc.)
- Executivos e alguns Executivos Senior

## Resultados do Workshop

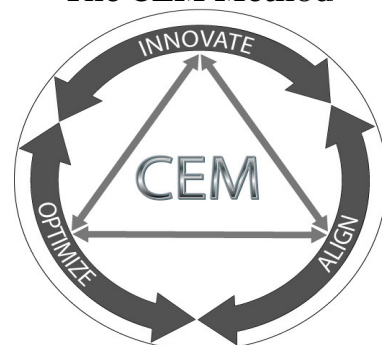
Os participantes no workshop ficarão habilitados a:

- Analisar efectivamente qualquer processo ou serviço com diagnósticos chave do processo.
- Balizar qualquer processo ou serviço.
- Optimizar qualquer processo, melhorando a eficiência e reduzindo os custos, tipicamente com resultados comprováveis em menos de 90 dias.
- Identificar o Cliente do processo e as suas expectativas “Successful Customer Outcomes (SCOs)”.
- Identificar indicadores mensuráveis de performance do processo “Key Performance Indicators (KPIs)”.
- Ligar KPIs a SCOs para monitorizar e medir o sucesso real.
- Melhorar a satisfação do cliente entregando os SCOs.
- Identificar e priorizar as múltiplas acções para uma melhoria rápida e efectiva.
- Identificar e categorizar níveis múltiplos de inovação em termos de diferenciação e liderança de mercado para coincidir com a desejada estratégia organizacional.
- Criar processos inovadores resultando em diferenciação e/ou liderança de Mercado.

## O que está incluído?

- Formação acompanhada e coaching por um formador certificado pela IPAPI.
- Exposição a três ou quartos casos de empresas de renome mundial.
- Acesso online ao sistema de formação da IPAPI durante um ano.
- Acesso online à documentação do curso, casos e templates.
- Acompanhamento e coaching durante um ano pelo seu formador certificado.
- Certificação CPP no final do workshop, após término e apresentação dos trabalhos de caso.

## The CEM Method



Courtesy of the International Process and Performance Institute  
www.ipapi.org



# Certified Process Professional Course

## Detalhes do Curso

### 1º Dia – Optimização

Aprenda a ver processos como mais do que uma série de actividades que conduzem a um resultado. Reconheça e identifique os componentes de todo o processo ou serviço e como estes componentes contribuem para a ineficácia do processo, ao desvio dos objectivos e à qualidade pobre. Desenvolva uma aproximação estruturada para permitir uma optimização rápida (tipicamente em menos de 90 dias) e significativa do processo e, como resultado secundário, para entregar melhorias significativas à qualidade do processo. No 1º dia vai aprender a:

- Reconhecer os principais Diagnósticos do Processo = "Process Diagnostics" (Actores do Processo="Process Actors", Momentos de Verdade="Moments of Truth", Pontos de Ruptura="Break Points", e Regras de Negócio="Business Rules") para a análise de qualquer processo ou prestação de serviços.
- Compreender quais os efeitos positivos e negativos que os Diagnósticos de Processo têm em um processo.
- Avaliar o nível do processo em termos dos factores de Pontos de Falha="Points of Failure" e de Causas de Trabalho="Causes of Work".
- Identificar as múltiplas acções conducentes à redução significativa dos Pontos de Falha e das Causas de Trabalho.
- Comparar e contrastar os novos factores de Pontos de Falha e Causas de Trabalho para cada item de cada plano de acção, com os factores do estado actual e entre eles.
- Priorizar os itens de cada plano de acção, analisando o binómio custo/benefício para cada acção.
- Trabalhar (em grupo) num caso real, aplicando os conceitos previamente apreendidos

### 2ºDia - Alinhamento

Devesenvolva a introspecção no cliente do processo e qual poderia ser o Resultado da Satisfação do Cliente="Successful Customer Outcome (SCO)". Use as técnicas de identificação dos componentes do estado actual do processo para realçar as oportunidades dentro do processo. Aprenda uma aproximação estruturada para permitir um alinhamento rápido e significativo do processo (isto é: a qualidade do resultado) para ao mesmo tempo entregar aumentos significativos na eficiência do processo e na redução de custos. No 2º dia vai aprender a:

- Compreender quem é o cliente alvo para um dado processo
- Utilizar a técnica de mapeamento mental e outras ferramentas para identificar SCO para um processo.
- Desenvolver os Indicadores Chave de Desempenho="Key Performance Indicators (KPI)" para medir os entregáveis do SCO.
- Compreender e usar os modelos do estado actual do processo para análise do mesmo.
- Usar Actores do Processo, Momentos de Verdade, Pontos de Ruptura e Regras de Negócio, para análise do processo.
- Avaliar e determinar o Factor de Risco do Processo="Process Risk Factor" como uma outra marca de nível para análise do processo.
- Balizar um processo em termos de Pontos de Falha e de Causas de Trabalho do processo.
- Identificar multiplas acções para melhorar os entregáveis do SCO reduzindo simultaneamente os factores Pontos de Falha e Causas de Trabalho
- Calcular novos Pontos de Falha, Causas de Trabalho e Factores de Risco do Processo para cada item do plano de acção para comparar e contrastar as diferentes acções em termos de melhoria da marca de nível.
- Identificar o SCO entregável para cada item do plano de acção
- Priorizar os itens do plano de acção, analisando o binómio custo/benefício para cada acção.
- Trabalhar (em grupo) num caso real, aplicando os conceitos previamente apreendidos

### 3º Dia - Inovação

Desenvolva a consciência de que a chave da inovação está no próprio processo e é-nos revelada através dos Momentos de Verdade. Aprenda como utilizar a inteligência humana cotidiana para descobrir as várias formas que o processo poderia tomar. Aplique uma ferramenta do template que ajuda a criar uma "paisagem" de futuros estados possíveis do processo, para níveis variados de diferenciação e liderança do Mercado. No 3º dia vai aprender a:

- Compreender o que é a inovação e a cadeia de valor do século XXI.
- Utilisar Momentos de Verdade para identificar as diversas formas que um processo pode tomar.
- Utilizar um template para criar a paisagem da inovação.
- Descobrir o potencial do processo para criar vários níveis de diferenciação e liderança do mercado.
- Categorizar os vários níveis de diferenciação e liderança do mercado

Aplicar a estratégia organizacional para criar um plano de acção táctico.

- Trabalhar (em grupo) em um ou dois casos reais, aplicando os conceitos previamente apreendidos

QARA Consulting [www.qara.eu](http://www.qara.eu)

International Process and Performance Institute [www.ipapi.org](http://www.ipapi.org)

Suite 400  
611 South Main Street  
Grapevine, Texas 76051

Phone 888-892-2221  
Fax 866-967-1116