

# GART CAPOTE

CONSULTORIA E FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM BPM, CX & BXD

## PROPOSTA DE SERVIÇO

# Formação BPM + CX

(Análise e Diagnósticos de Processos e A Jornada do Cliente)



GART CAPOTE | AUTOR, FORMADOR & CONSULTOR INTERNACIONAL

Rio de Janeiro, 22 de março de 2024.

Aos Cuidados da Sr. Neolúcio de Vasconcelos,

A Gart Capote Consulting agradece pela oportunidade de apresentar sua proposta de serviço em formação profissional e aproveita para garantir que, além dos preços competitivos, oferecemos o mais alto grau de qualidade e confiabilidade em nossos serviços, bem como um atendimento diferenciado e em total parceria, respeitando sempre o nosso maior valor:

A criação de experiências positivas para os nossos clientes.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erika Castro', with a horizontal line underneath it.

Erika Castro

Sócia-diretora da Gart Capote Consulting

# Módulo Análise e Diagnósticos de Processos

## O Profissional de Processos

Ser um Profissional de Processos no século XXI é uma realidade muito diferente de épocas anteriores. No passado recente, a predominância de abordagens do tipo OEM, OSM, TQM e BPI eram decisivas para as organizações e o cenário de negócios da época. Porém, o mundo mudou muito e rapidamente. Não é mais possível continuar utilizando abordagens historicamente eficientes, mas que são atualmente ineficazes.

Por todos esses motivos, e para viabilizar a mudança que tanto precisamos nas organizações, Gart Capote desenvolve métodos, escreve livros e ministra aulas para a formação de Profissionais de Processos. Esta referenciada formação existe desde 2011, foi ministrada para mais de 4.000 alunos e já está em sua terceira grande atualização de conteúdo e material - sempre 100% alinhado com os seguintes livros de referência:

- BPM CBOOK (ABPMP International)
- Guia para Formação de Analistas de Processos
- Medição de Valor de Processos para BPM
- BPM para Todos
- Fuja do Fluxograma
- A Jornada do Cliente

Para auxiliar as organizações na conquista dos objetivos definidos e na identificação dos possíveis bloqueios, o Profissional de Processos atualizado precisa dominar uma série de técnicas, desenvolver habilidades e entender conceitos fundamentais da disciplina de gerenciamento de processos de negócios (BPM). O Profissional de Processos do Século XXI é envolvido em atividades como:

- **Descobrir os processos reais**
- **Coletar Informações complementares**
- **Entender, modelar, analisar, melhorar e documentar processos**
- Evidenciar Oportunidades para Robotic Process Automation – RPA
- Entender sobre Mercado, Nicho, Público-Alvo, Segmento e Persona de Cliente
- Utilizar métodos ágeis
- Projetar Automatização de tarefas de processos
- Projetar Jornadas de Experiências com a perspectiva do Cliente
- Recomendar Melhorias em Processos e Jornadas
- Conhecer Canais, Pontos de Contato e relacionamento
- Identificar oportunidades de Transformações em Processos, Produtos e Serviços

No Módulo ADP, e apresentados em negrito na lista anterior, tratamos dos conhecimentos e das práticas relacionadas ao trabalho do profissional durante a etapa de Análise da Situação Atual (conhecida como As Is).

# Conteúdo Teórico

Gerenciamento de Processos de Negócio | BPM.

Duração aproximada: 08 horas

## Parte 1 - Introdução ao Gerenciamento de Processos de Negócio

- Fatos sobre BPM
- BPM e o impacto no Negócio
- Definições Complementares
- BPM CBOK e as nove áreas de Conhecimento
- Conceitos Fundamentais

## Parte 2 - Entendimento Estratégico Essencial

- As 5 perguntas essenciais
- Estruturas das Organizações
- Concepção estratégica essencial
- A Estratégia, a Gestão e a Operação

## Parte 3 - Levantamento e Modelagem de Processos de Negócio

- O que é Modelagem de Processos de Negócio
- Perspectivas de modelagem de processos
- Três níveis de modelagem
- Atividades essenciais para a modelagem de processos
- Regras de negócio
- Atividades com Adição de Valor

## Parte 4 - Análise de Processos

- Quando deve ser feita uma Análise de Processos
- Preparação para Análise de Processos
- Atividades da Análise de Processos
- Estratégias e Técnicas de Análise de Processos

## Parte 5 - Desenho de Processos

- Funções e Envolvimento
- Atividades de Desenho de Processos
- Princípios do Desenho de Processo
- Proposta de Design

## Parte 6 - Tecnologias de Apoio

- O que é BPMS
- Funcionalidades de um BPMS
- Arquitetura básica de um BPMS
- Classificação de um BPMS

# Exercícios Práticos

Modelagem, Análise e Medição de Valor dos Processos.

Duração aproximada: 16 horas

## Parte 1 - Modelagem da Verdade com BPMN

### A. Workshop de Elementos da Modelagem da Verdade com BPMN 2.0

- Elementos da BPMN
- Paletas da Modelagem da Verdade

### B. Exercício em Grupo

- Entendimento sobre a Empresa e o Negócio
- Levantamento inicial dos Processos
- Categorização e priorização de Processos
- Definição do escopo de processos
- Levantamento das atividades do processo atual (As Is)

### C. Diagramação do processo utilizando a Modelagem da Verdade com BPMN 2.0

- Uso da ferramenta de modelagem para criação do Macro
- Processo, Processo, Subprocessos e Atividades
- Criação de documentação complementar ao diagrama

## Parte 2 – Análise e Medição de Valor dos Processos

### A. Exercício em Grupo

- Avaliação dos diagramas do processo
- Avaliação dos documentos complementares ao modelo

### B. Medição de Valor dos Processos com cálculos de:

- Tempo de Atividades
- Tempo de Ciclo de Processos
- Custo de Atividades
- Custo de Processos
- Capacidade de Produção
- Gargalos por Cenários de Distribuição

### C. Exercício em Grupo

- Simulação de cenários
- Avaliação de resultados x metas projetadas

# 6 LIVROS FUNDAMENTAIS PARA A GESTÃO POR PROCESSOS

APRENDA COM O AUTOR E  
REFERÊNCIA INTERNACIONAL

*Gart Capote*



Gart Capote é um referenciado e prolífico autor com **6 livros publicados** sobre gestão por processos, experiência do cliente e milhares de exemplares vendidos mundialmente.

## BÔNUS ESPECIAL

Nas turmas presenciais, os participantes recebem os seguintes livros de **Gart Capote**:

**ADP:** Guia para Formação de Analistas de Processos e Medição de Valor de Processos para BPM

**OJC:** A Jornada do Cliente

Clique [neste link](#), conheça as obras e descubra a incrível utilidade prática das **mais de 1500 páginas** de conteúdo autoral, com muita relevância e orientação profissional.



Outros livros que referenciam as obras de Gart Capote

# Módulo Oficina A Jornada do Cliente

## Público Alvo

A oficina prática de Jornada do Cliente é uma forma poderosa, objetiva e muito prática de pensar, projetar e avaliar soluções e jornadas que entendem as necessidades dos Clientes.

Um conhecimento fundamental para todos nos dias de hoje!

Aprenda e pratique com o autor do método do novo livro "A Jornada do Cliente".

São oito etapas práticas que conduzem o participante desde a segmentação de clientes ao nível de Personas até o desenvolvimento e validação de novas soluções conforme os objetivos dos clientes.

Desde o lançamento do livro em 2020, centenas de profissionais no Brasil, EUA, Europa e África já realizaram esta formação fundamental para todos nos dias de hoje.

Um guia essencial para entender clientes, desenvolver soluções, projetar experiências, repensar processos e prosperar.

O 1o livro que apresenta, consolida e ensina Customer Experience e Jornada do Cliente integrada aos Processos de Negócio para desenvolvimento de soluções seguindo um método 100% prático.

- ✓ O que é Customer Centricity
- ✓ Foco do Cliente
- ✓ Customer Experience
- ✓ A Jornada do Cliente
- ✓ Emoções e os Pontos de Contato
- ✓ Método CCBXD para criação de valor

# Método CCBXD

CCBXD®

## Customer Centric Business Experience Design



by Gart Capote

Para entender com mais humanidade e relevância as necessidades de segmentos de mercado, desenvolver novas e poderosas ofertas de valor, projetar experiências positivas e memoráveis, conectar os processos organizacionais aos pontos de contato e momentos da verdade de cada experiência do cliente e, finalmente, orientar as lideranças organizacionais para a tomada de decisão mais estratégica sobre os clientes.

## O Método que você vai aprender na prática

Metodologia CCBXD®	1 Entender Cliente	2 Entender Trabalhos	3 Descrever Objetivos	4 Desenvolver Soluções	5 Construir Jornada	6 Detalhar Hipóteses	7 Descrever Mudanças	8 Construir Casos
Objetiva	"Conectar para diferenciar"	"Enxertar as Oportunidades"	"Estabelecer o sucesso"	"Transformar valor em solução"	"Projetar as experiências"	"Zerar os elementos"	"Emendar os detalhes"	"Consolidar novo mapa"
O que fazer	Entender e segmentar melhor para conseguir diferenciar	Analisar desejos, necessidades e conexões para identificar oportunidades	Conectar as necessidades em uma declaração clara e inequívoca	Elaborar soluções por segmento, cenário e oportunidades	Desenvolver e avaliar a evolução das experiências necessárias	Avaliar a capacidade das soluções ao longo da jornada	Elaborar detalhamento e validação das mudanças	Produzir mapa visual sobre jornada e as experiências
Como fazer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coletar informações</li> <li>Analisar</li> <li>Partilhar</li> <li>Conectar</li> <li>Responder a partir de Personas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entender Trabalhos e Atividades de Consumo</li> <li>Utilizar Tabela de trabalhos e Dimensões</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir Dimensões de Avaliação - Os resultados esperados</li> <li>Utilizar indicadores tipo OKR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exercícios práticos para Desenvolvimento Criativo</li> <li>Aplicar o roteiro de União de Jornada</li> <li>Materializar ideias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar o guia para criar a Jornada do Cliente Integrada aos Processos Organizacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar a Tabela de Orientação e Validação de Hipóteses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar Tabela de Orientação e validação dos diferentes tipos de Mudanças</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar o Canvas CJPI para construir a visão geral da jornada por Persona e as experiências envolvidas</li> </ul>
Conceitos e Principais Interações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segmentação de Clientes</li> <li>Representação de Personas</li> <li>Foco do cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jobs to be done</li> <li>Economia do Comportamento</li> <li>Simplicidade, Compaixão e Empatia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Centricity</li> <li>Jobs to be done</li> <li>OKR</li> <li>Lista com 10 Princípios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Centricity</li> <li>Design Thinking</li> <li>Customer Experience</li> <li>Lista com 10 Princípios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Experiencas</li> <li>Lista com 0 Princípios</li> <li>Foco no Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foco do Cliente</li> <li>Customer Experiencas</li> <li>Personas</li> <li>Pontos de Contato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos da Jornada</li> <li>Ações</li> <li>Comportamentos</li> <li>Pontos de Contato e Processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Customer Centricity</li> <li>Customer Experiencas</li> <li>CJPI</li> <li>Foco do Cliente</li> </ul>
Produtos gerados	Perfil no Catálogo de Personas	Fichas de Trabalhos e Dimensões	Objetivos e Resultados Esperados	Novo item no Catálogo de Soluções	Novo Jornada do Cliente	Fichas de Hipóteses por Ponto de Contato e Interação	Fichas de Mudanças por Pontos de Contato e Interação	Canvas com a Jornada do Cliente

# Conteúdo

## Fundamentação

Duração aproximada: 8 horas

- O Foco nas Organizações
- Os Clientes e as Emoções
- Simpatia, Empatia ou Compaixão
- Customer Centricity
- Customer Experience
- Customer Experience Management
- Customer Experience Mapping
- Customer Journey Mapping

## Projeto Prático seguindo o Método

Duração aproximada: 8 horas

- Etapa 1 - Entender Cliente
- Etapa 2 - Entender Trabalhos
- Etapa 3 - Descrever Objetivos
- Etapa 4 - Desenvolver Soluções
- Etapa 5 - Construir Jornada
- Etapa 6 - Detalhar Hipóteses
- Etapa 7 - Descrever Mudanças
- Etapa 8 - Construir Canvas



## Local

### Brasília: Comfort Suites Hotel

SHN Q. 4 BL D - Asa Norte, Brasília - DF

Dias:

Módulo ADP: 22, 23 e 24/04

Módulo OJC: 25 e 26/04

## Carga Horária

Módulo ADP 8 Horas (3 dias) = 24 horas no total

Módulo OJC 8 Horas (2 dias) = 16 horas no total

## Informações Complementares

Cada participante deverá utilizar equipamento com as seguintes configurações mínimas:

1- Processador com no mínimo 1.6 Ghz

2- Memória RAM de 2 GB

3- HD com espaço livre mínimo de 2 GB

4- Windows XP (SP 3), Vista, 7, 8 ou 10

5- Computadores MAC (Apple) precisam de máquina virtual com Windows instalado para funcionar a ferramenta de modelagem de processos

6- Processador de texto, planilha eletrônica e leitor de arquivo .pdf (ex.: word, excel, adobe reader, open office, pages, numbers etc.)

## Software para modelagem de processos

Bizagi Process Modeler (Gratuito)

Faça o download do produto:

<https://www.bizagi.com/pt/plataforma/modeler>

## Quem é o Instrutor

Gart Capote é reconhecido como o principal autor de língua portuguesa para a Gestão por Processos. Possui seis livros técnicos publicados e internacionalmente referenciados por instituições de ensino, utilizados em teses, revistas científicas, concursos públicos e orientação da prática profissional.

Além de prolífico escritor, foi o idealizador, fundador e presidente da ABPMP Brasil por oito anos consecutivos. Também orientou e colaborou para a formação inicial da ABPMP em Portugal no ano de 2012. Atualmente é líder do conselho da Business Experience Design International Alliance.

Com sua incansável criatividade, é o responsável pelo desenvolvimento da técnica de "Modelagem da Verdade" utilizando BPMN, criou o canvas para "Customer Journey and Process Integration" e idealizou a revolucionária "BXD Smart Grid". É, sem dúvida, uma das principais lideranças internacionais para a evolução de métodos de gestão e transformação de processos, produtos, serviços e experiências, contando com milhares de horas em projetos, centenas de clientes e outros milhares de profissionais formados em suas turmas.

### Informações Complementares

- ✓ Certified Business Process Professional (CBPP) desde 2010
- ✓ Idealizador, fundador e presidente por 8 anos consecutivos da ABPMP Brasil
- ✓ Mais de 4000 profissionais formados nos últimos anos
- ✓ Autor de 6 livros sobre Business Process Management
- ✓ Criador da revolucionária técnica de "Modelagem da Verdade" com BPMN
- ✓ É o fundador da Business Experience Design International Alliance
- ✓ Palestrante em dezenas de eventos sobre Business Process Management
- ✓ Sua obra autoral é referência acadêmica para cursos de mestrado e doutorado em gestão
- ✓ É o líder de sua empresa de consultoria no Brasil desde 2003 (Gart Capote Consulting)
- ✓ Iniciou a Gart Capote Consulting em Portugal no ano de 2018
- ✓ Além disso, é pai do Pedro e marido da Erika
- ✓ Para ajudar a manter tudo a funcionar, estuda Neurociência, pratica Violão e medita diariamente utilizando técnicas de Mindfulness

## Investimento

Valor unitário ADP R\$ 2.980,00

Valor unitário OJC: R\$ 2.570,00

R\$ 5.550,00 (Cinco mil e vinte reais - Valor da inscrição nos 2 módulos)

\*Na contratação de 5 inscrições:

Módulo ADP: de R\$ 14.900,00 por R\$ 14.150,00

Módulo OJC: de R\$ 12.850,00 por R\$ 12.210,00

Combo ADP + OJC: R\$ 25.750,00 por **R\$ 24.950,00**

## Dados Cadastrais da Gart Capote Consulting

Razão Social: **Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda.**

CNPJ: **05.581.215/0001-67**

Insc. Estadual: Isenta

Insc. Municipal: 0332.466-4

Endereço: Av. Rio Branco, 115 – 19º andar - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.040-004.

### Condições de pagamento

O pagamento integral deverá acontecer em até 30 (trinta) dias, após a entrega da respectiva Nota Fiscal, através de depósito bancário na conta corrente abaixo discriminada.

A nota fiscal será emitida pela Gart Capote Consultoria e Treinamento Organizacional Ltda. (Gart Capote Consulting).

Banco: Itaú (341)

Agência: 7856

C/C: 18.311-1



De acordo com a lei 10.833 de 29/12/2003, deverão ser retidos 1,5% a título de IRRF e, para valores acima de R\$ 5.000, 4,65% a título de CSLL/COFINS/PIS.

Validade da Proposta: 30 dias