



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Guia Essencial de Recursos para BPM

(Business Process Management)

Recursos para aprimorar a sua
gestão de processos de negócio.



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE

Governador do Estado do Ceará
Elmano de Freitas da Costa

Vice-Governadora
Jade Afonso Romero

Secretária da Saúde do Ceará
Tânia Mara Silva Coelho

Secretaria Executiva de Planejamento e Gestão
Interna (Sepgi)
Carla Cristina Fonteles Barroso

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e
Planejamento (Codip)
Thales Veras Martins

Orientadora da Célula de Modernização e
Desenvolvimento Institucional (Cedin)
Samantha Belarmino Mesquita de Carvalho

Elaboração

Alexandre Almeida Cavalcante
Antônio Bruno da Silva Santos
Daniel Martins da Silva
Sebastião Carneiro dos Santos

Projeto Gráfico

Coordenadora de Comunicação
Helga Rackel Sousa Santos

Projeto Gráfico e Diagramação
Leticia Maria dos Santos Rodrigues

Equipe de Marketing Sesa
Ágda Sarah Sombra

Sumário

Livros essenciais para a teoria	04
Vídeos e cursos para inspiração	05
Suas ferramentas essenciais para descomplicar	07
Nossa caixa de ferramentas secreta para o sucesso	09

Livros essenciais para a teoria



Gart Capote – BPM para Todos



Araujo & Garcia & Martines – Gestão de Processos: melhores resultados e excelência organizacional



T. Tachizawa – Organização Flexível: qualidade na gestão por processos



ABMP – Guia para Gerenciamento de Processos (BPM CBOK)



Jeffrey K. Liker – O Modelo Toyota – 14 Princípios

Dica amiga

Que tal escolher um para começar e se desafiar a aplicar nas suas tarefas do dia a dia? **Pequenas mudanças podem gerar grandes resultados!**



Vídeos e cursos para inspiração

Ei, amigo(a)! Já se perguntou como dar um "up" nos seus conhecimentos de processo de um jeito leve e divertido? Não precisa virar a noite lendo livros pesados!

Preparei algumas dicas de ouro para você mergulhar em vídeos e cursos que vão te inspirar e te fazer pensar diferente. Vamos lá?



Doses diárias de Lean no YouTube!

Se você curte aprender rapidinho, o canal do **Lean Institute Brasil** é um achado!

Pense em vídeos curtos e diretos que desvendam o universo Lean e te mostram como otimizar tudo, desde a fila do pão até processos complexos. Que tal um vídeo enquanto você toma seu café? É puro aprendizado sem complicações!



TED Talks: onde a magia acontece!

Já parou para pensar que otimizar processos pode ser tão criativo quanto um chef preparando um prato novo? Os **TED Talks sobre Eficiência e Inovação** são perfeitos para isso! São palestras que ligam a gestão de processos com design, comportamento humano e até economia. Prepare-se para ter sua mente expandida e ver que "processo" não é uma palavra chata, mas uma tela em branco para a inovação. Já pensou em como um barista otimiza o café? A inspiração pode estar em todo lugar!

Então, qual desses você vai explorar primeiro?

Não importa por onde começar, o importante é dar o primeiro passo!

[Ver canal Lean Institute](#)



[Explorar TED Talks](#)



[Cursos BPM no Coursera](#)





Cursos Online: seu passaporte para o conhecimento!

Quer ir mais fundo? Plataformas como **Coursera** e **Udemy** são verdadeiros tesouros! Lá você encontra uma infinidade de cursos sobre "Business Process Management" (e muitos com amostras grátis para você experimentar sem compromisso!). É o seu momento de investir em você e no seu futuro, aprendendo no seu ritmo e com os melhores! Sabe aquela sensação de "ah, entendi!"? Prepare-se para sentir muitas vezes!

Dica amiga

Assista um vídeo, anote uma ideia e tente aplicar no seu dia. Você vai se surpreender!



Seu check list rápido para começar:

- Escolha uma plataforma ou canal que te chame atenção.
- Assista/leia o primeiro conteúdo sem pressão.
- Anote uma ideia ou "insight" que você teve.
- Pense em como essa ideia pode ser aplicada no seu dia a dia (nem que seja para organizar seu guarda-roupa!).
- Compartilhe sua descoberta com alguém! O aprendizado fica ainda melhor quando é dividido.

Suas ferramentas essenciais para descomplicar!

Agora que você já está super inspirado(a), que tal colocar a mão na massa? Separamos algumas ferramentas incríveis que vão te ajudar a visualizar e otimizar seus processos de um jeito muito mais fácil e divertido! Qual delas você vai experimentar primeiro?

Para começar rapidinho (simples e acessíveis)

Miro ou Mural

Sabe aquele quadro branco gigante cheio de post-its coloridos? O Miro e o Mural são exatamente isso, mas no seu computador! Perfeitos para você e sua equipe **colaborarem em tempo real**, desenhando ideias, fluxos e organizando tudo de forma visual e intuitiva.

Dica amiga

Comece criando um mapa mental do seu processo diário preferido!



Lucidchart

Se você curte a ideia de desenhar fluxogramas de um jeito super profissional, mas sem toda a complicaçāo, o Lucidchart é seu melhor amigo. Ele é **colaborativo e muito fácil de usar** para você criar diagramas claros e organizados.

Ideia

Que tal desenhar o fluxo de como você prepara seu café da manhã?



Para profissionais (e quem quer ir além com BPMN)

Bizagi Modeler

Quer levar seus processos para o próximo nível? Com o Bizagi Modeler, você vai modelar tudo usando a notação BPMN (Business Process Model and Notation), um padrão que todo mundo entende. E o melhor: é **gratuito** para começar!

Desafio

Tente modelar um processo mais complexo, como o onboarding de um novo membro da equipe!



Camunda Modeler

Se a ideia de **automatizar seus processos** te brilha os olhos, o Camunda Modeler é a ferramenta certa! Ele te ajuda a desenhar processos que podem virar realidade, mostrando como a tecnologia pode trabalhar para você.

Pense grande

Que processo chato e repetitivo você sonha em automatizar?



**Curtiu as opções?
Não tenha medo de explorar!
Comece com a que mais te
chamou atenção e veja
a mágica acontecer.**

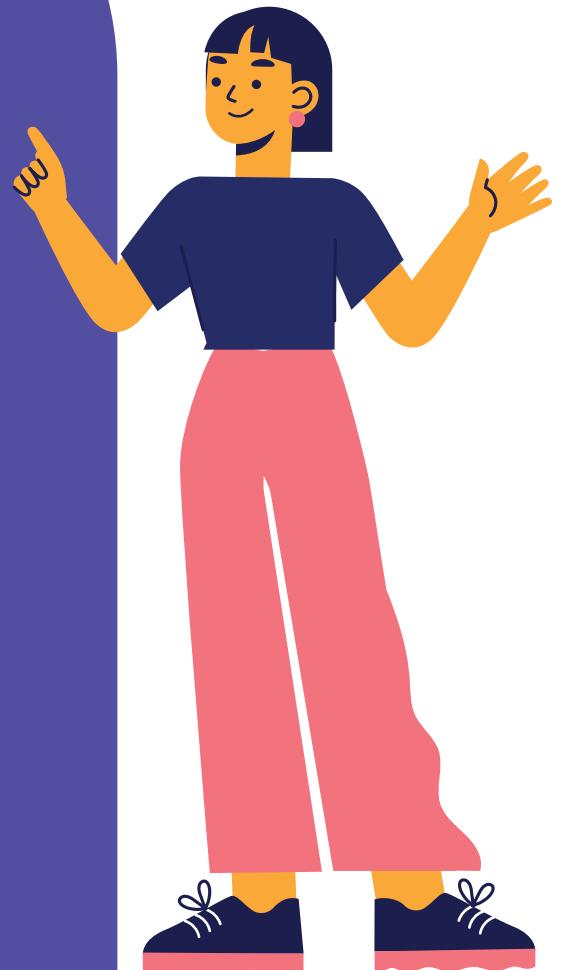
Experimentar Miro



Conhecer Lucidchart



- Desenhe um processo simples do seu dia a dia (ex: fazer café, organizar a mochila)
- Convide um amigo ou colega para colaborar em um quadro!
- Sinta a satisfação de ver um processo se tornando claro e organizado!



Nossa caixa de ferramentas secreta para o sucesso!

Ferramentas essenciais para o sucesso do seu negócio

PDCA é uma metodologia iterativa de quatro etapas para a gestão de projetos e melhoria contínua de processos.

Benefício na melhoria contínua: Promove a experimentação, aprendizado e ajuste contínuo, garantindo que as mudanças sejam testadas e validadas

Planejar

Defina os objetivos a serem traçados, use matriz SWOT para encontrar o que pode ser melhorado na empresa.



Agir

Se tudo correu bem nas etapas anteriores, então é hora de contemplar o seu trabalho, refletir sobre o que aprendeu e fomentar a padronização dos processos novos estabelecidos. Faça isso para garantir resultados contínuos.

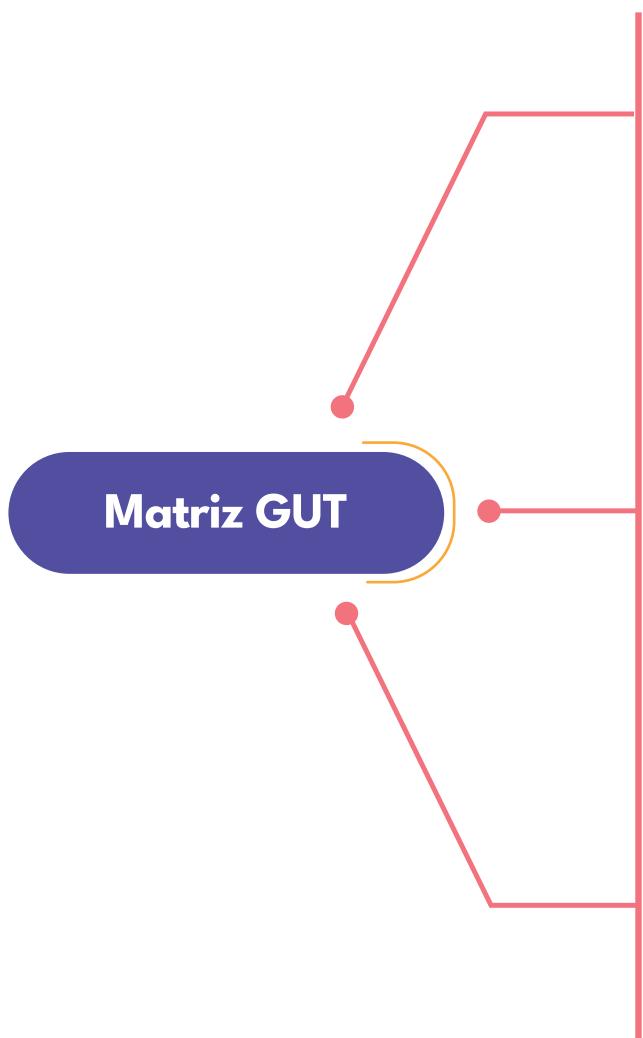
Fazer

Explique para equipe o problema e qual o plano para corrigi-lo. Nós recomendamos que as atividades sejam supervisionadas para garantir que nada saia dos trilhos, caso o plano não seja bem-sucedido, retroceda à etapa 1. Documente quaisquer alteração no meio do caminho, use uma matriz de rastreabilidade para isso.

Checar

A etapa 3 pode iniciar em conjunto com a etapa anterior, isso ajuda a ver se está tudo conforme o planejado e, se necessário, fazer alguma alteração. Fique atento ao que mudou, obviamente espera-se que os resultados sejam positivos.

A **Matriz GUT** é uma ferramenta utilizada para priorizar, organizar e ordenar processos e projetos a partir de três critérios: **gravidade, urgência e tendência** (os quais formam a sigla GUT).



Gravidade - Quais os efeitos?

1. Sem gravidade;
2. Pouco grave;
3. Grave;
4. Muito grave;
5. Extremamente grave.

Urgência - Pode esperar?

1. Sem urgência;
2. Pouco urgente;
3. Urgente;
4. Muito urgente;
5. Extremamente urgente.

Tendência - Qual a possibilidade de piorar?

1. Sem tendência de piorar;
2. Piorar em longo prazo;
3. Piorar em médio prazo;
4. Piorar em curto prazo;
5. Agravar rápido.

Outras ferramentas para gestão de negócios:

- **Método DMAIC**
- **Diagrama de Ishikawa**
- **Mapeamento de Processos (Bizagi Modeler)**
- **Kaizen**
- **Gestão Visual (Kanban, Andon)**
- **5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke)**
- **Lean Six Sigma**
- **SMART(Plano de Ação)**
- **SIPOC**
- **FEMEA**
- **OKR e KPI**
- **SWOT**



O **5W2H** é uma ferramenta que auxilia os gestores a criarem um plano de ação que defina todas as atividades necessárias para a realização de um projeto ou gestão de um processo.

Com o 5W2H, é possível criar **planos de ação** rapidamente, com agilidade e praticidade, desenvolvendo tarefas eficientes para o **cumprimento das demandas**.



Dica amiga

A melhor metodologia é aquela que você realmente aplica e que faz sentido para o seu dia a dia! Não se prenda aos nomes difíceis, foque em como elas podem te ajudar a ter um dia mais tranquilo e produtivo. Comece pequeno e celebre cada melhoria!





CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA SAÚDE