
Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos

Gupo GOL – SAOXN Gerência Geral de Análise de Processos



GOL – Um Breve Histórico

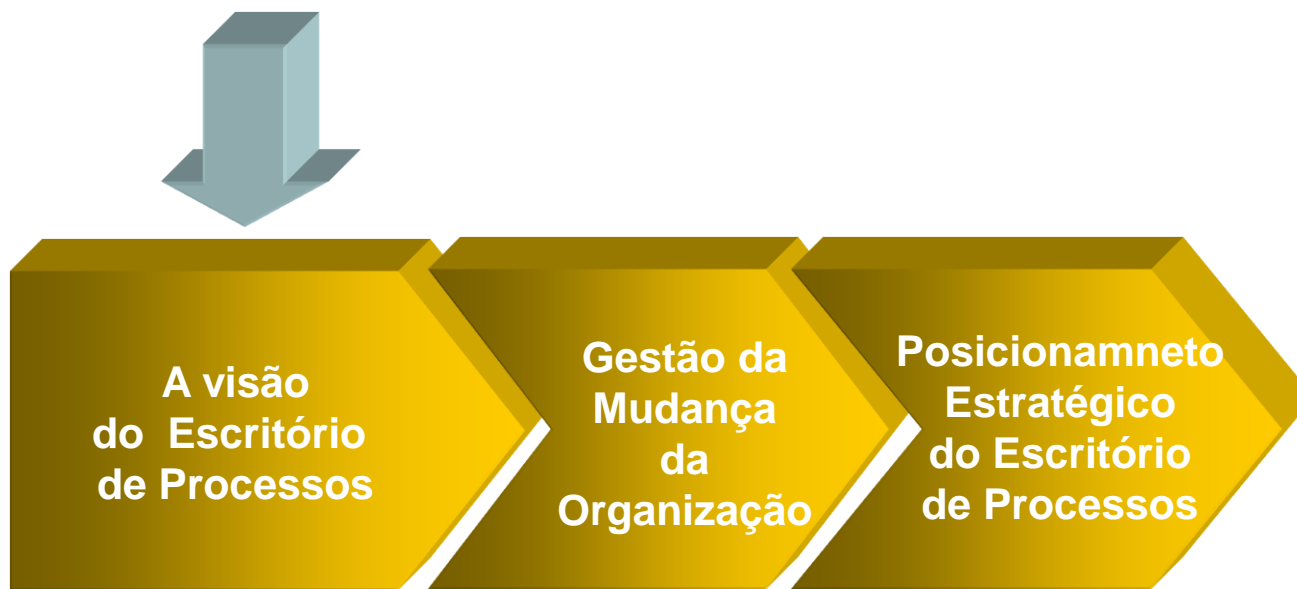
GOL Linhas Aéreas Inteligentes – De 2000 a 2002

- ✿ Criada em 1 de agosto de 2000
- ✿ 1o. vôo em 15 de janeiro de 2001
- ✿ Em 6 meses: 5,5% de market-share
- ✿ Agosto 2001: 1 milhão de passageiros e 78% de taxa de ocupação
- ✿ Agosto 2002: 2,5 milhões de passageiros e 8,5% do mercado

Em Janeiro de 2009

- ✿ Mais de 40% de participação no mercado de vôos domésticos e 13% do mercado de vôos internacionais
- ✿ 78.000.000 passageiros em vôos regulares nacionais – 8.500.000 voaram pela primeira vez
- ✿ 104 aeronaves
- ✿ 16.000 funcionários

Estrutura da Apresentação



Motivação

- ✿ Quanto mais uma empresa cresce em tamanho e faturamento, quanto mais ela se torna complexa, mais se faz necessário que nela se apliquem as técnicas e fórmulas da arquitetura corporativa.

A Área de Análise de Processos

Os objetivos estratégicos da Área de Análise de Processos são determinados pela sua razão de ser (Missão) e como, no longo prazo, quer ser reconhecida por seus clientes e stakeholders (Visão).

✓ **Missão**

Promover a melhoria de performance da organização por meio da gestão de processos.

✓ **Visão**

Ser reconhecido como agente ativo e participativo na melhoria ou criação de processos necessários para cumprimento da estratégia e das metas de performance estabelecidas.

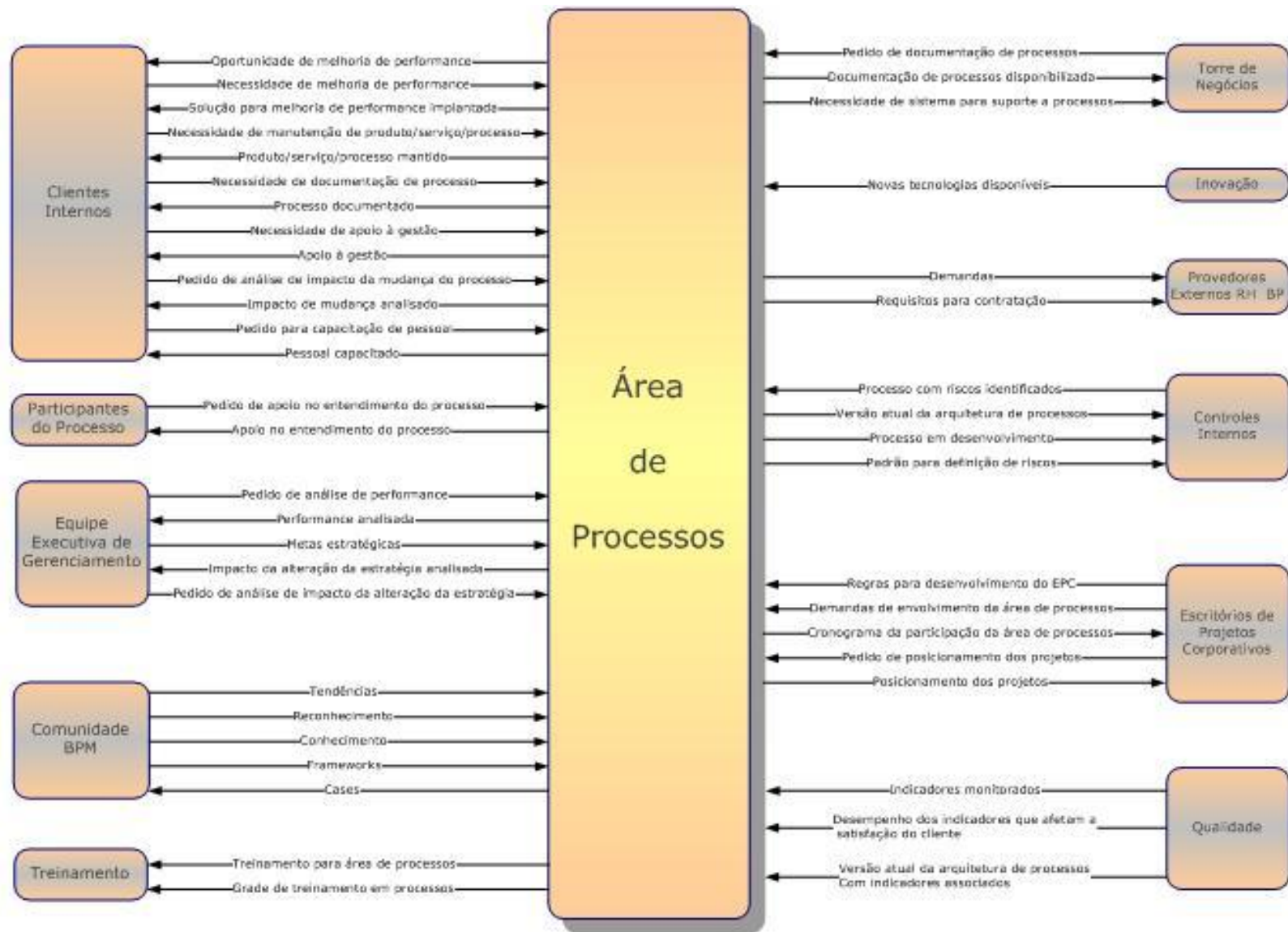
Princípios da Área de Análise de Processos

No cumprimento dos Objetivos Estratégicos a Área de Análise de Processos deve estar aderente a um conjunto de princípios internos assim como aos princípios e valores da Organização.

✓ Princípios

1. O sucesso da gestão e do negócio é do gestor. A área de processos é um elemento de suporte para que isso aconteça.
2. Os comportamentos e soluções da área de processos devem se pautar por simplicidade e transparência.
3. A área de processo provoca o gestor para as mudanças mas não decide sobre as mudanças.
4. A área contribui para a visão integrada e integradora de processos na organização
5. A área de processos deve desenvolver e demonstrar senso de parceria com os gestores.
6. A área de processos deve buscar incansavelmente a melhoria da performance.

Interações da Área de Análise de Processos

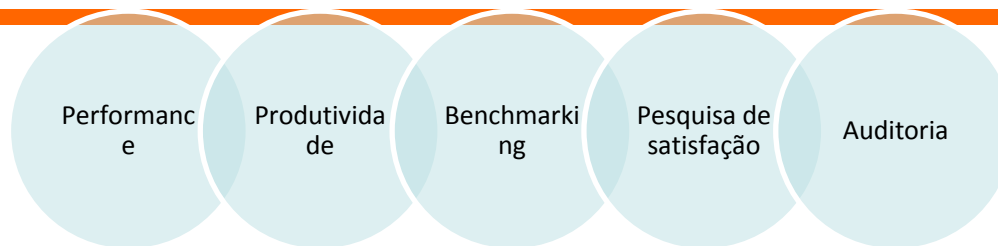


Serviços e Produtos da Área de Análise de Processos

Das interações entre a área e seus stakeholders destacam-se seus serviços e produtos, conforme lista abaixo:

- ✿ Promoção da cultura de Gestão de Processos
- ✿ Manutenção da Arquitetura de Processos
- ✿ Educação e treinamento
- ✿ Provisionamento dos recursos para projetos de melhoria
- ✿ Provisionamento de ferramentas de apoio e tecnologias para a Gestão de Processos
- ✿ Métodos, técnicas e templates para documentação e projeto (design) de processos
- ✿ Apoio na análise de dados dos processos
- ✿ Coaching em BPM
- ✿ Pesquisa em gestão de processos
- ✿ Custódia de repositório de processos
- ✿ Qualidade e Governança de Processos
- ✿ Gestão do Programa de Sugestões e de Mudanças

Perspectiva da Gestão de Processos



• Gaps de performance

• Desafio: aumento da produtividade

• Problemas

• Idéias e sugestões

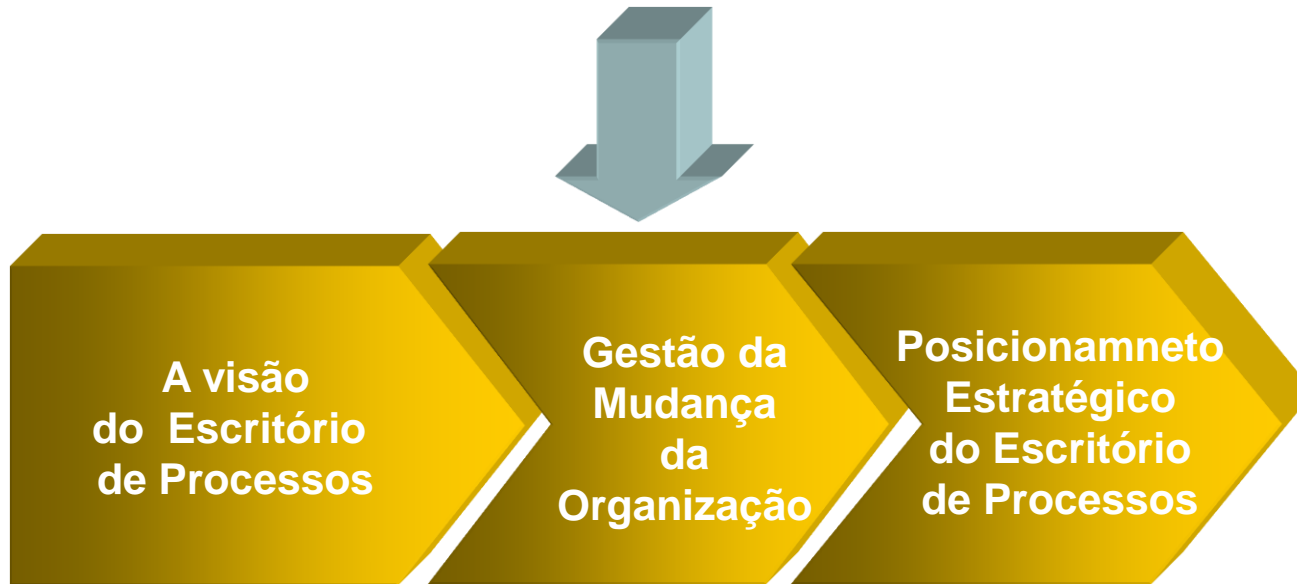
Consolidação, documentação, aprovação, priorização, implementação e monitoramento

Eficácia

Qualidade

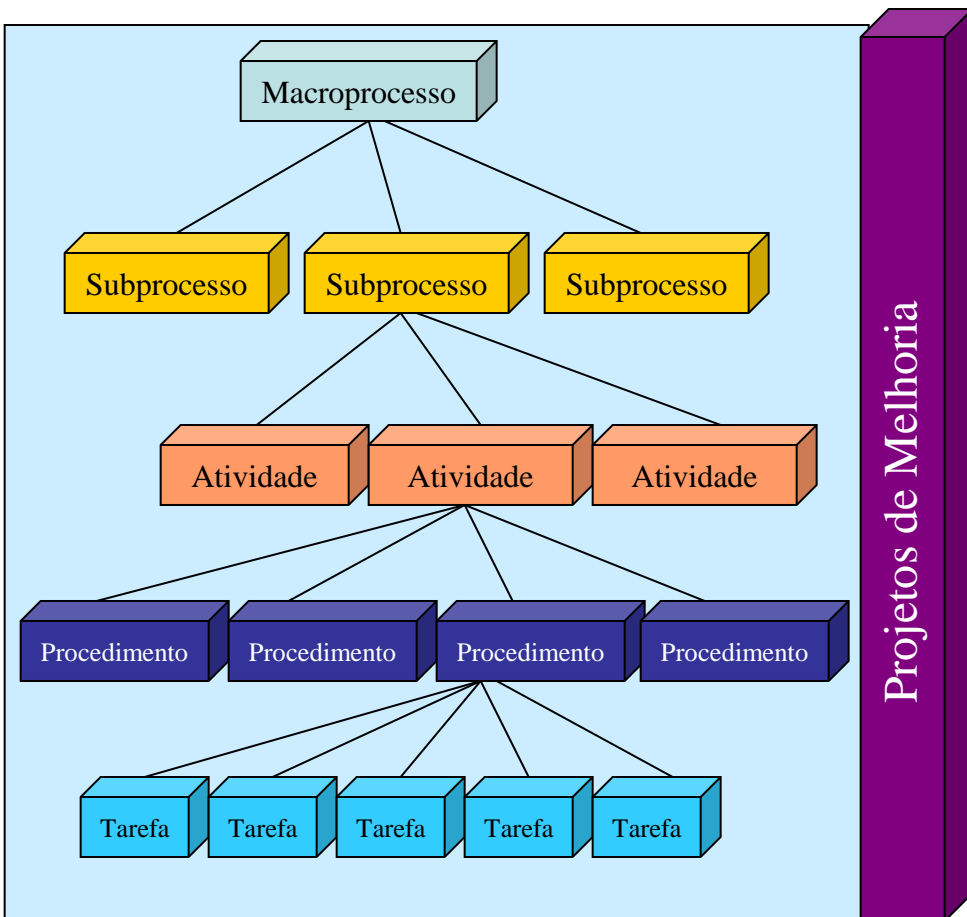
Produtividade

Estrutura da Apresentação

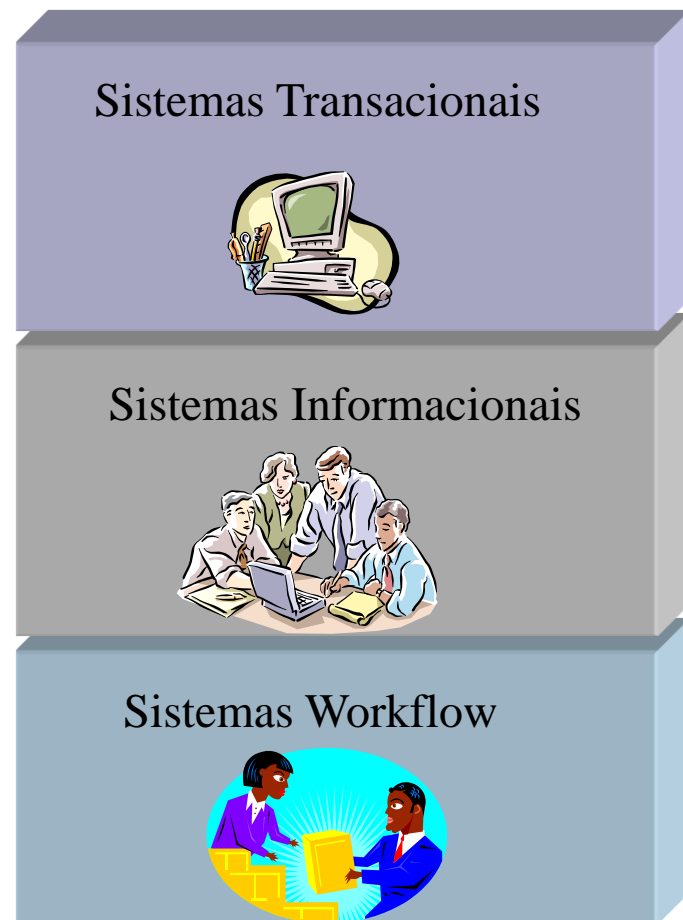


Mudanças de Sistemas X Mudanças de Processos X Mudanças da Organização

Ambiente de Negócios Modelo de Processos

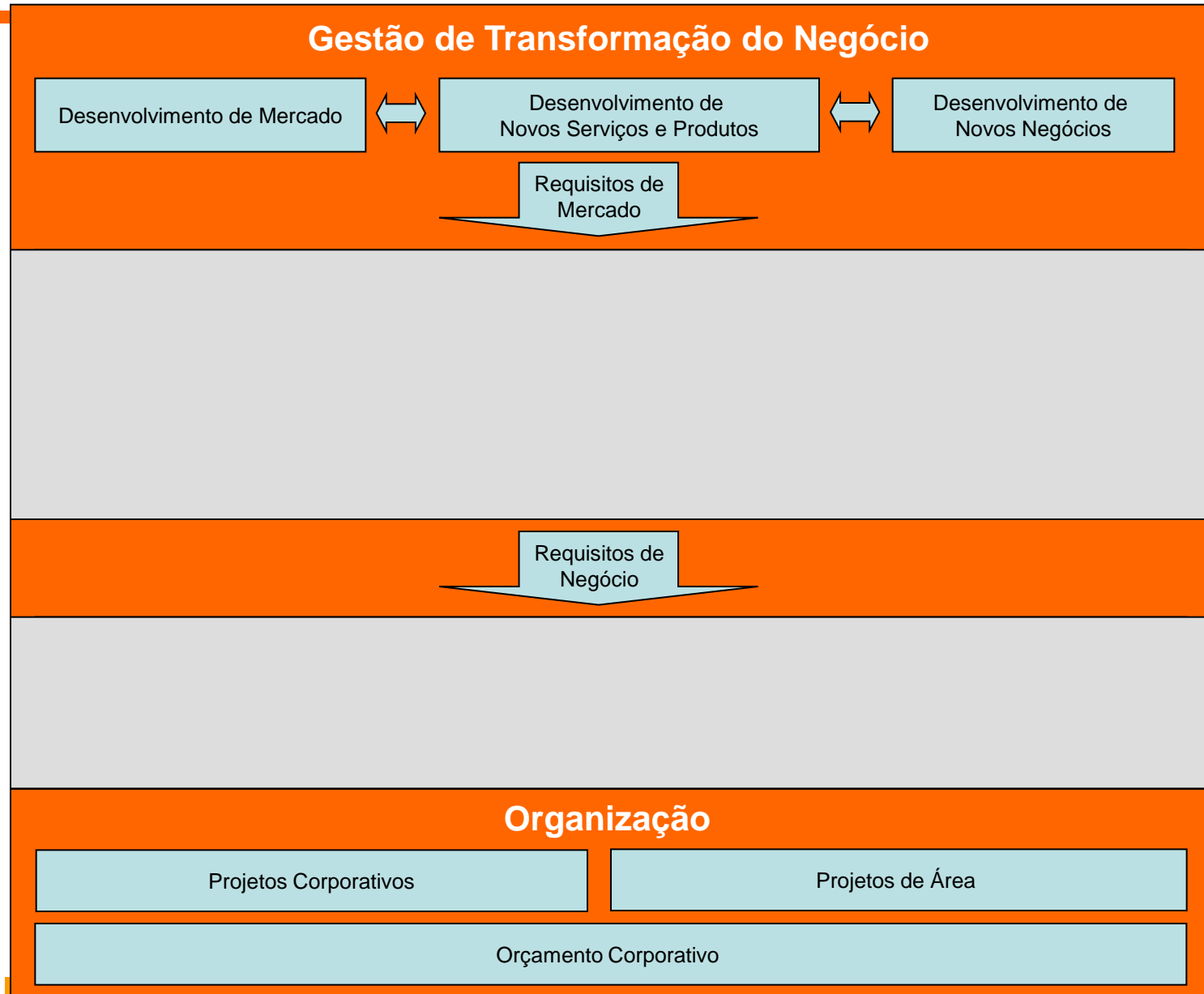


TI Projetos de Tecnologia

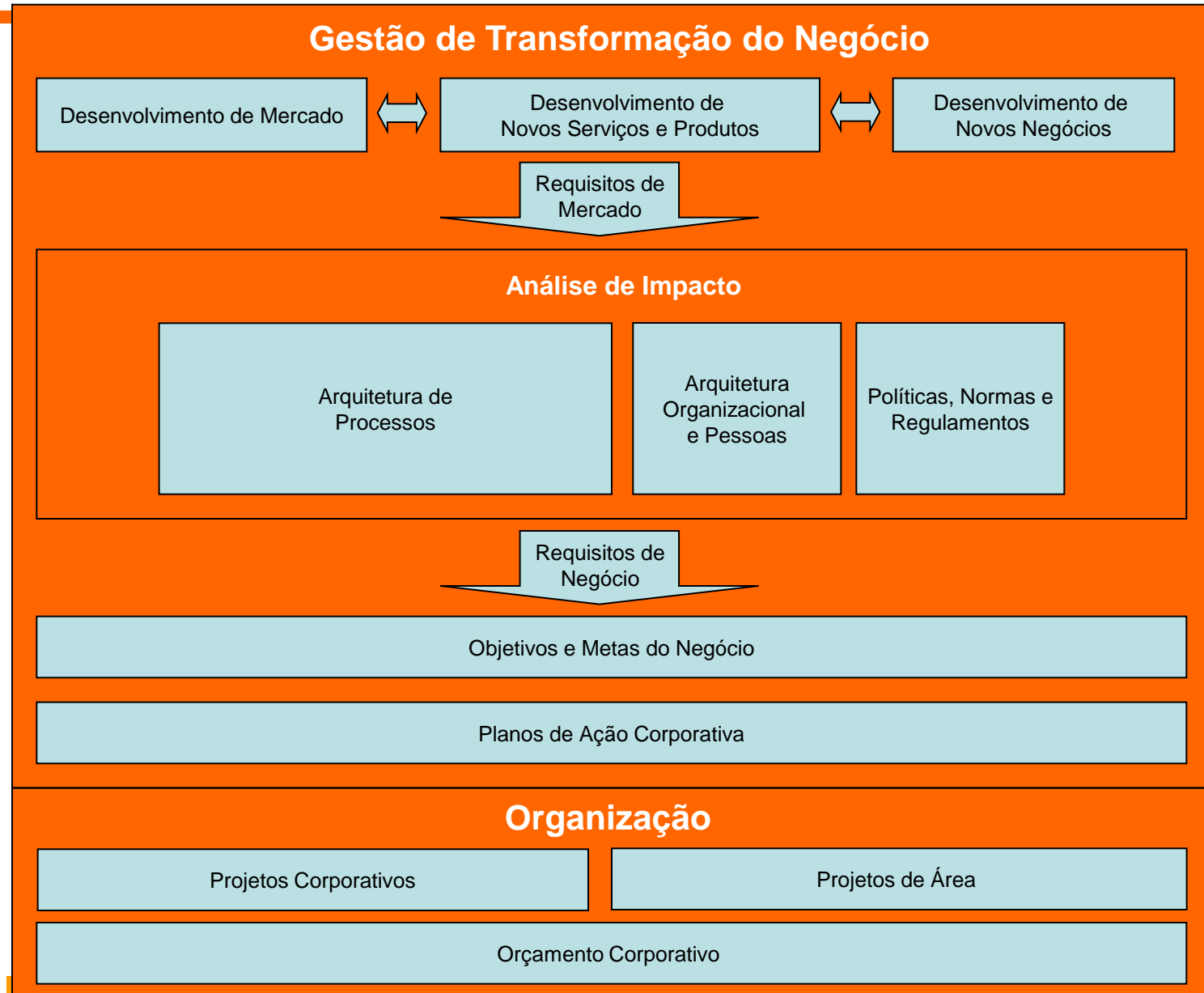


✿ Como gerir a mudança organizacional e do negócio e garantir um alinhamento estratégico?

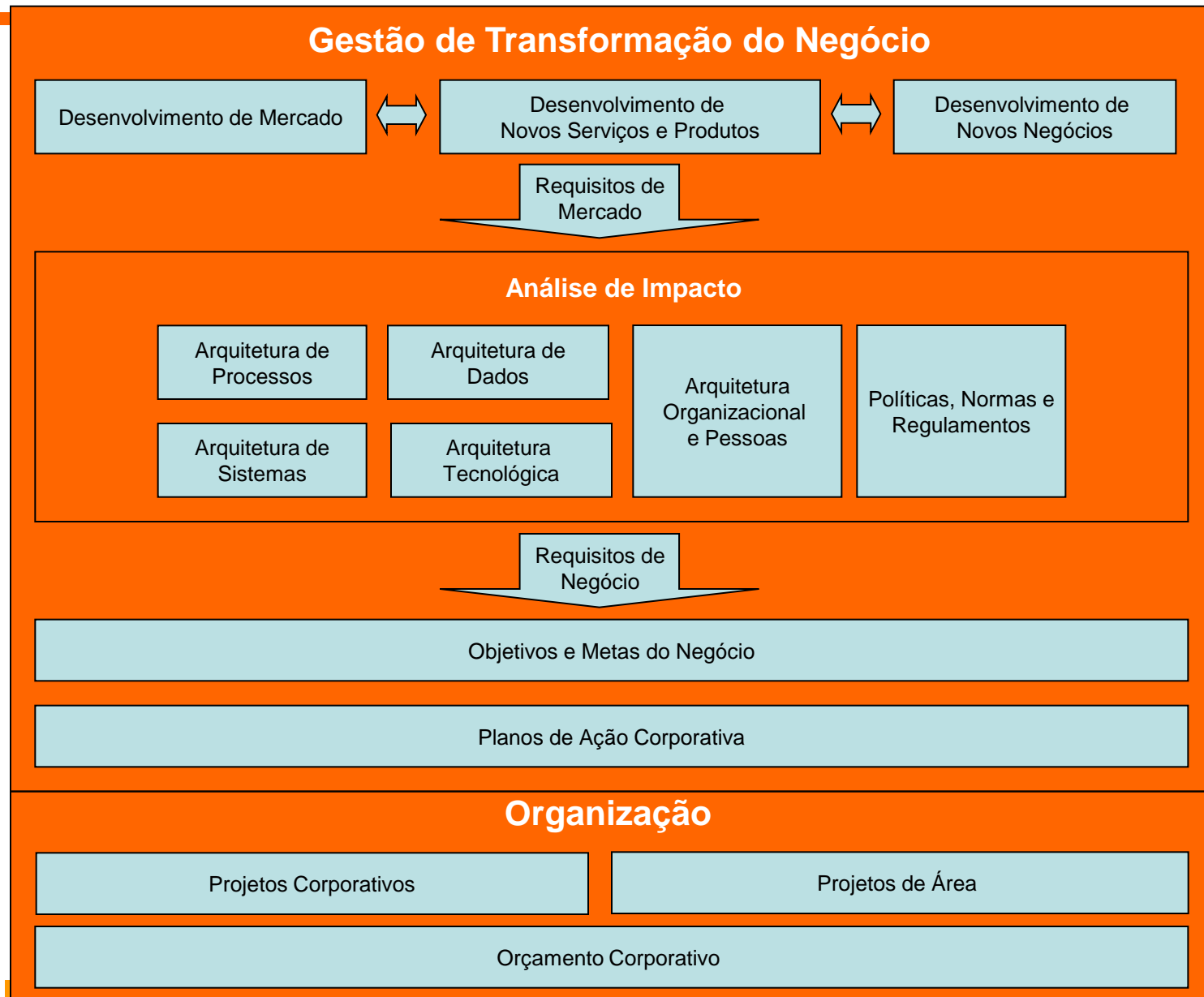
Gerindo a mudança organizacional



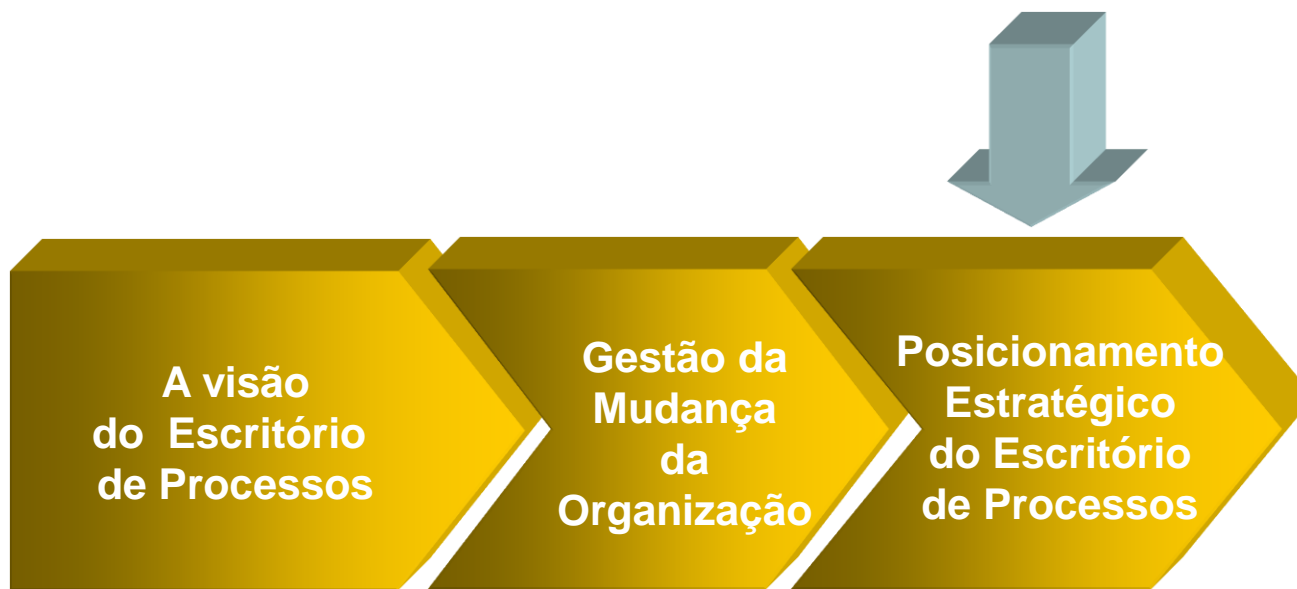
Gerindo a mudança organizacional



Gerindo a mudança organizacional



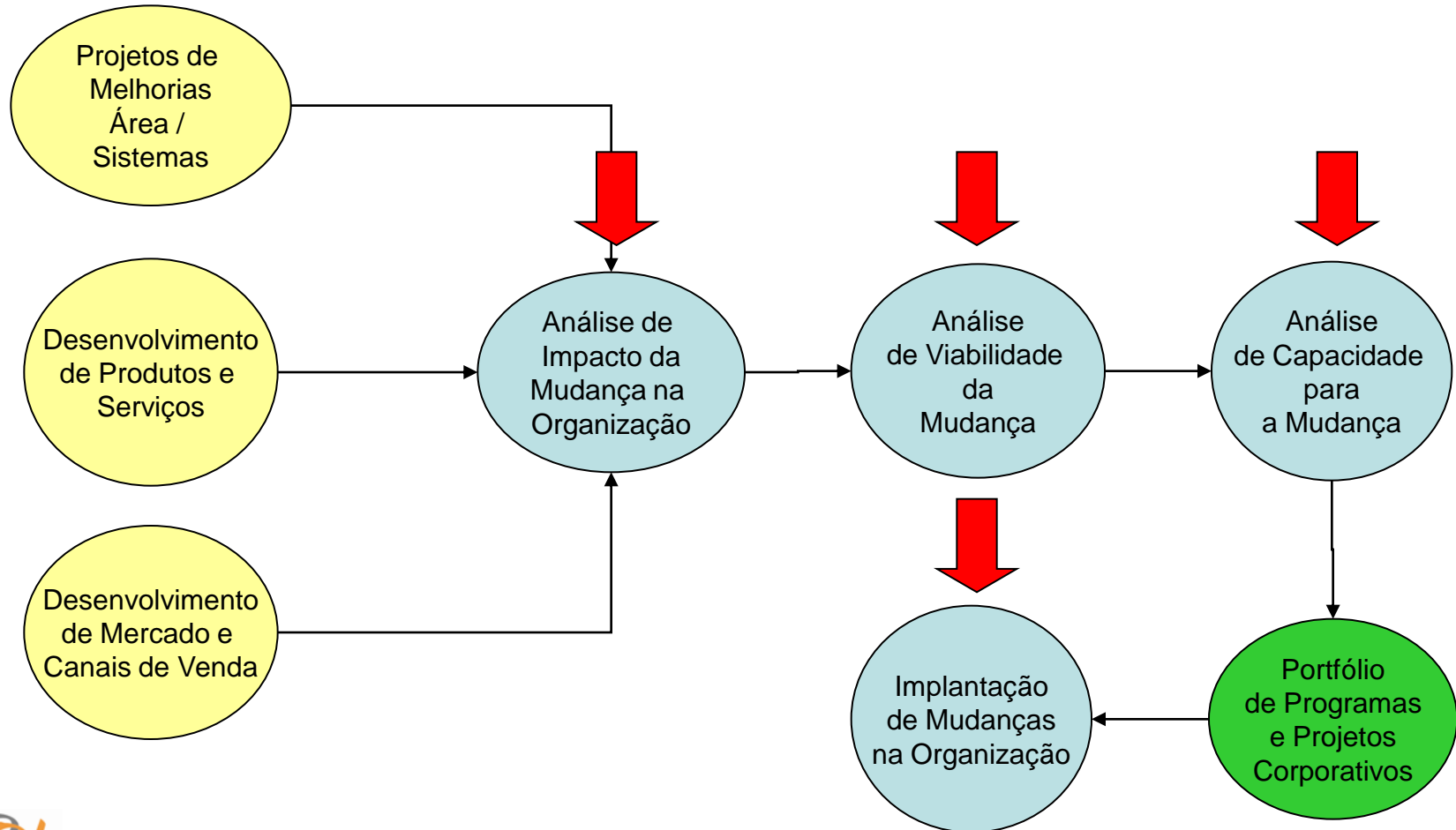
Estrutura da Apresentação



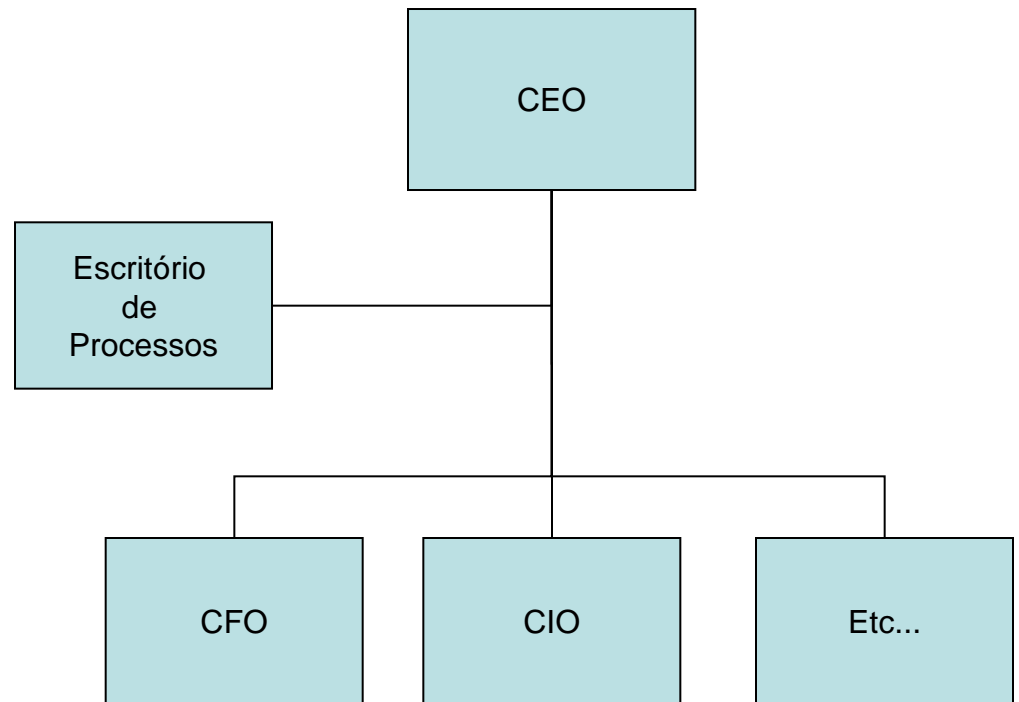
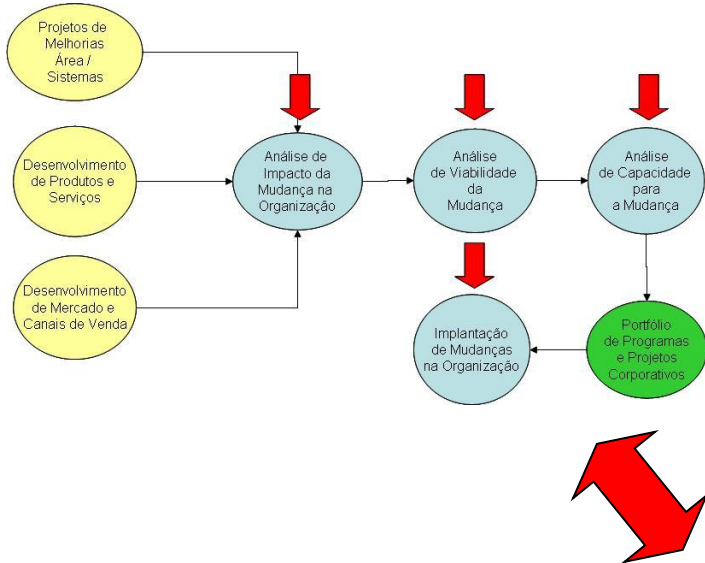
- ❖ Como garantir o posicionamento estratégico do escritório de processos, sem depender da estrutura organizacional da empresa?

Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos

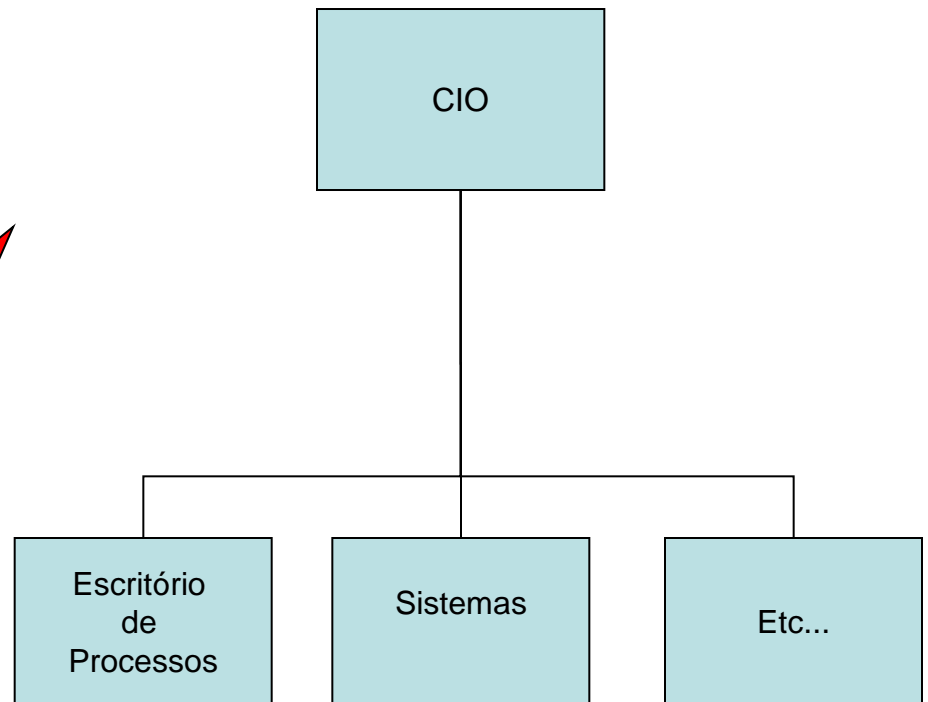
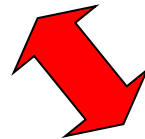
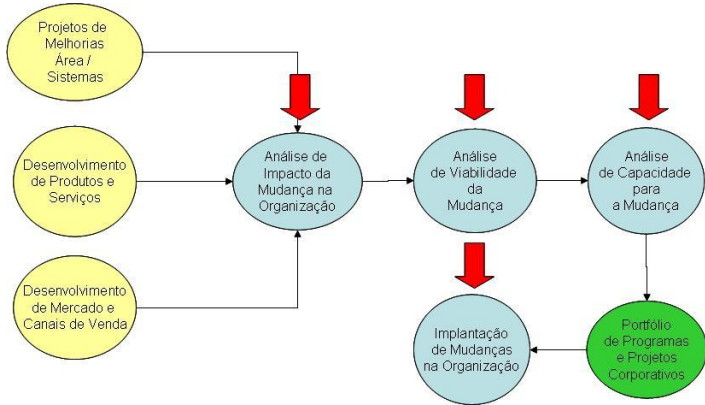
Processo de Gestão de Mudanças



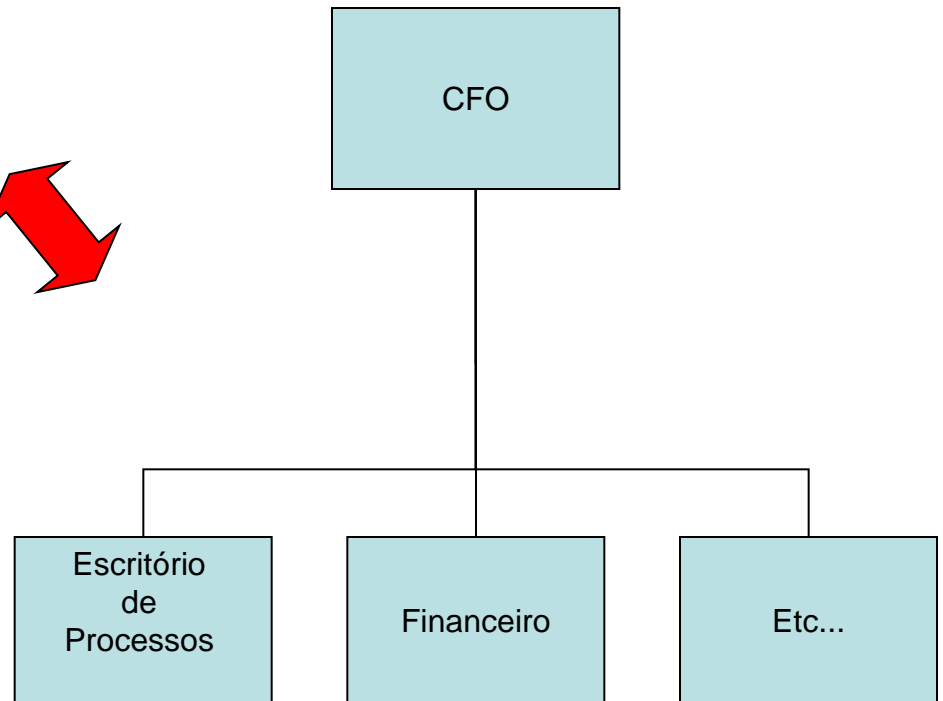
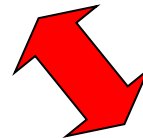
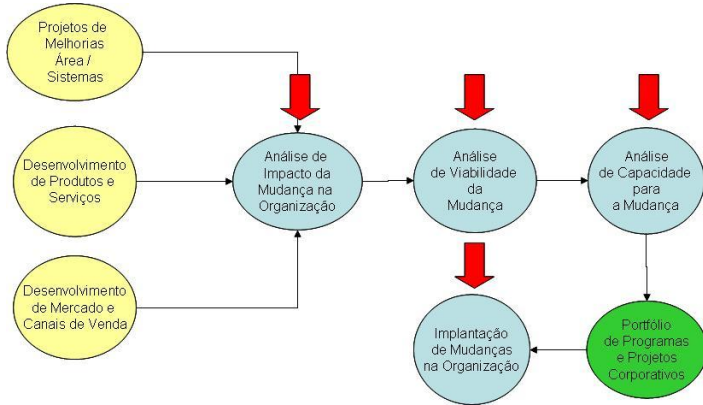
Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos



Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos



Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos



Posicionamento Estratégico do Escritório de Processos

- ✿ A posição organizacional do Escritório de Processos pode favorecer o “empowerment” da gestão de mudanças da empresa.
- ✿ Mas o essencial é que o Escritório de Processos esteja efetivamente envolvido no processo de Gestão de Mudanças.

Perguntas ?

Denise Abib Castanho
Gerente Geral de Análise de Processos
VRG Linhas Aéreas SA – Grupo GOL

dacastanho@golnaweb.com.br