

ESCRITÓRIO DE PROCESSOS



Curso de Formação de Analistas de Processos

2 Melhoria e Transformação
de Processos



Participantes do curso

Os servidores da **Superintendência de Modernização Institucional** e da **Gerência de Planejamento e Sistemas de Informação**, da **Segplan**, concluíram nos dias 15, 16 e 17 de março, o curso de **Formação de Analistas de Processos**, ministrado por Gart Capote. Com a conclusão deste segundo módulo, cujo tema central foi a melhoria e transformação de processos, os participantes estão aptos a desenvolver todas as etapas que vão da identificação à transformação dos processos organizacionais.

Processos *Inside-Out* x Processos *Outside-In*

A abordagem tradicional de processo com o "foco no cliente" (*inside-out*) representa a visão sob o ponto de vista da organização. Preocupa-se com o "de dentro", com foco em seus produtos e serviços. É a organização que determina o que agrega valor para seus clientes ocasionando perda de oportunidades externas.

A abordagem atual de processos é inovadora e visa o "foco do cliente" (*outside-in*), ou seja, de fora para dentro, consiste na experiência do cliente como ponto fundamental para o desenho e implementação de processos. Estes são desenhados a partir do relacionamento do cliente com os produtos, serviços e pontos de contatos (momentos da verdade) que devem ser conhecidos pela organização para alcançar a real necessidade e satisfação de seus clientes, conforme figura abaixo.



Fonte: Curso de Formação de Analistas de Processos, de Gart Capote