

# Mapeamento e Modelagem de Processos

## Business Process Management - BPM



# Soluções eficazes em Gestão de Negócios.



## Nossa Visão

“Ser referência em consultoria de desenvolvimento e implementação de estratégias, governança, melhoria de desempenho e sustentabilidade, sendo a preferência do cliente na busca de soluções organizacionais.”

## Nossa Missão

“Desenvolver soluções integradas e otimizadas para a governança, estratégia e gestão das organizações, alinhadas com princípios socioculturais, ambientais e econômicos”.

## Nossa Filosofia e Abordagem

Prover soluções que integrem as estratégias, os processos, as pessoas e a tecnologia das empresas é a filosofia NBS.

O compromisso com resultados e metas estabelecidas é assegurado através do adequado envolvimento e comprometimento das pessoas chaves e do respeito à cultura da organização.

## Nossa Empresa

A NBS Consulting Group é uma empresa de consultoria multidisciplinar em Gestão, fundada em 1992, com competências nas áreas de Estratégias e Gestão Empresarial. Seu perfil de trabalho caracteriza-se pela manutenção do foco nas metas estabelecidas junto aos seus clientes, na permanente qualificação profissional e na aplicação de metodologias consagradas internacionalmente na implantação de soluções gerenciais.

A NBS é uma empresa com experiência nacional e internacional, atuando no mercado em diversos segmentos, provendo soluções gerenciais, através de projetos de consultoria, treinamentos e auditorias. Sediada em São Paulo, com escritórios regionais em importantes capitais do país, o Grupo NBS conta atualmente com uma equipe de 25 profissionais, atuando em regime full-time, em seus grupos de competência.

Tem como principal objetivo implementar soluções em Gestão de Negócios, que tornem mais ágeis e competitivas as empresas de nossos Clientes. Planejar atividades, prevenir problemas e controlar processos e resultados, assegurando fazer certo na primeira vez, é o caminho a ser buscado para prover confiança sobre a qualidade dos serviços.

1992

Fundação

2.000

Clientes  
Atendidos

24.000

Executivos e Técnicos  
Treinados



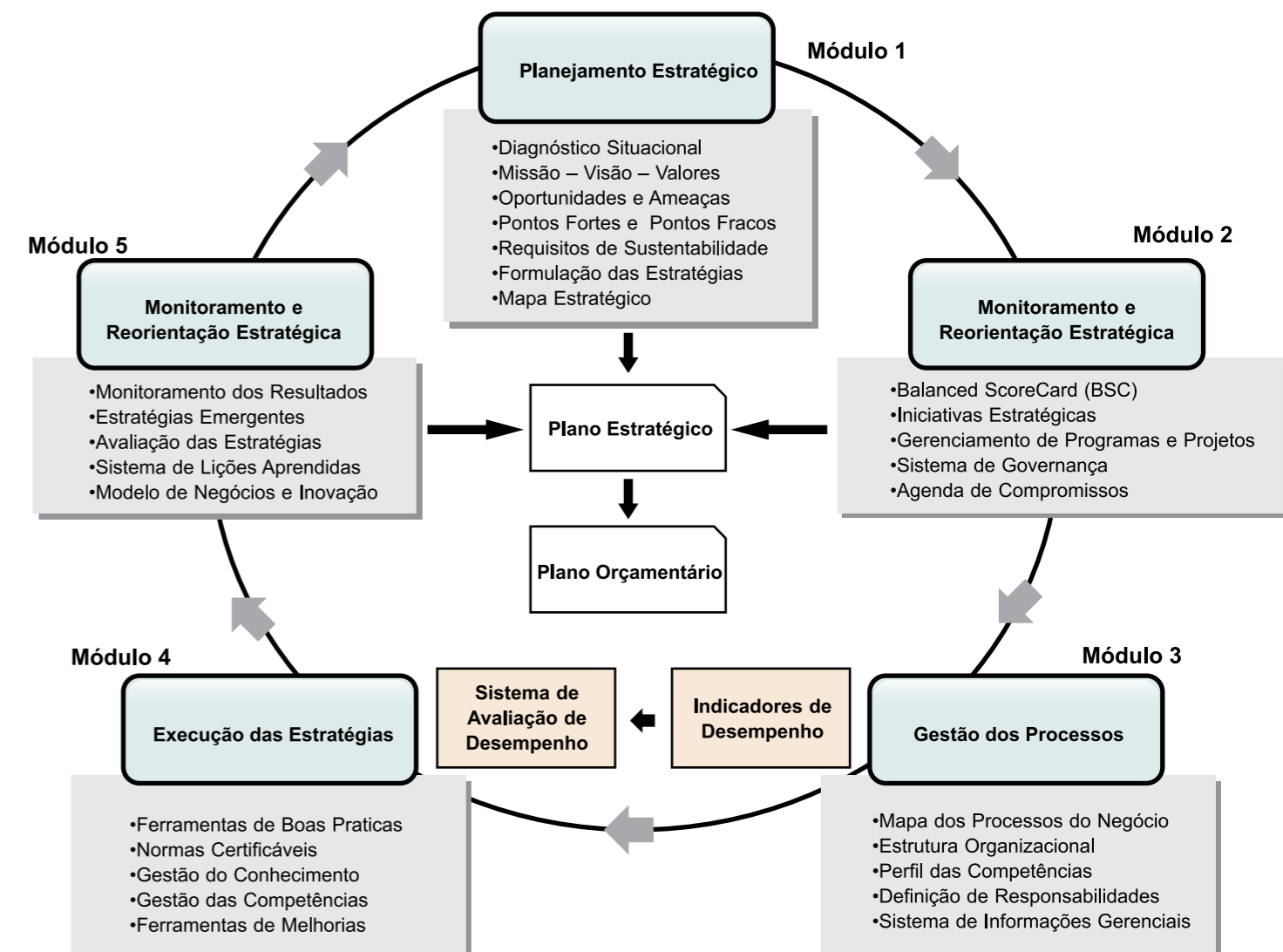


**Nossa Metodologia**  
 Reduzir custos, aumentar a produtividade  
 e gerenciar riscos

## Nossa Abordagem

### Estágios do ciclo de desenvolvimento estratégico organizacional

A metodologia de trabalho da NBS está estruturada em cinco estágios que representam o ciclo do processo de gestão nas organizações. Para cada estágio a NBS possui um conjunto de soluções integradas, que são desenvolvidas de forma personalizada e de acordo com as necessidades da organização cliente.



Nosso principal desafio é concretizar resultados que alavanquem os negócios de nossos clientes, alinhando estratégias, gestão, processos e pessoas, com fatores de competitividade que garantam a perpetuação das organizações.

# Mapeamento e Gestão

## Gestão de Processos

A Gestão de Processos envolve o alinhamento das estratégias, atividades e pessoas, tendo como ponto focal, nem tanto a padronização dos processos, mas sim, a construção de processos robustos, eficientes quanto a sua execução e eficazes quanto a seus resultados. Uma cadeia de processos bem definida permite gerenciar o desempenho de cada processo e a contribuição dos resultados obtidos para alcançar os objetivos da empresa.

É importante salientar que a redução de custo e melhoria de eficiência não são sinônimos, uma vez que a diminuição dos custos pode ser resultado da redução do quadro de pessoal, de fechamento de filiais, etc. Uma melhoria de eficiência requer que os custos diminuam em uma proporção maior do que a entrada de recursos.

Outro fator que consideramos relevante é que a Gestão por Processos permite entender a relação de cada área/pessoa na cadeia de cliente e fornecedor interno, e o impacto de suas atividades nas entregas para o cliente externo, quebrando a visão comum da modelagem da estrutura de gestão por áreas, geradora de feudos organizacionais.

O propósito da nossa metodologia é criar um ambiente corporativo voltado a Gestão de Processos, que possibilite ser analisado periodicamente e redesenhado quando necessário, de forma a gerar valor continuamente para os clientes.

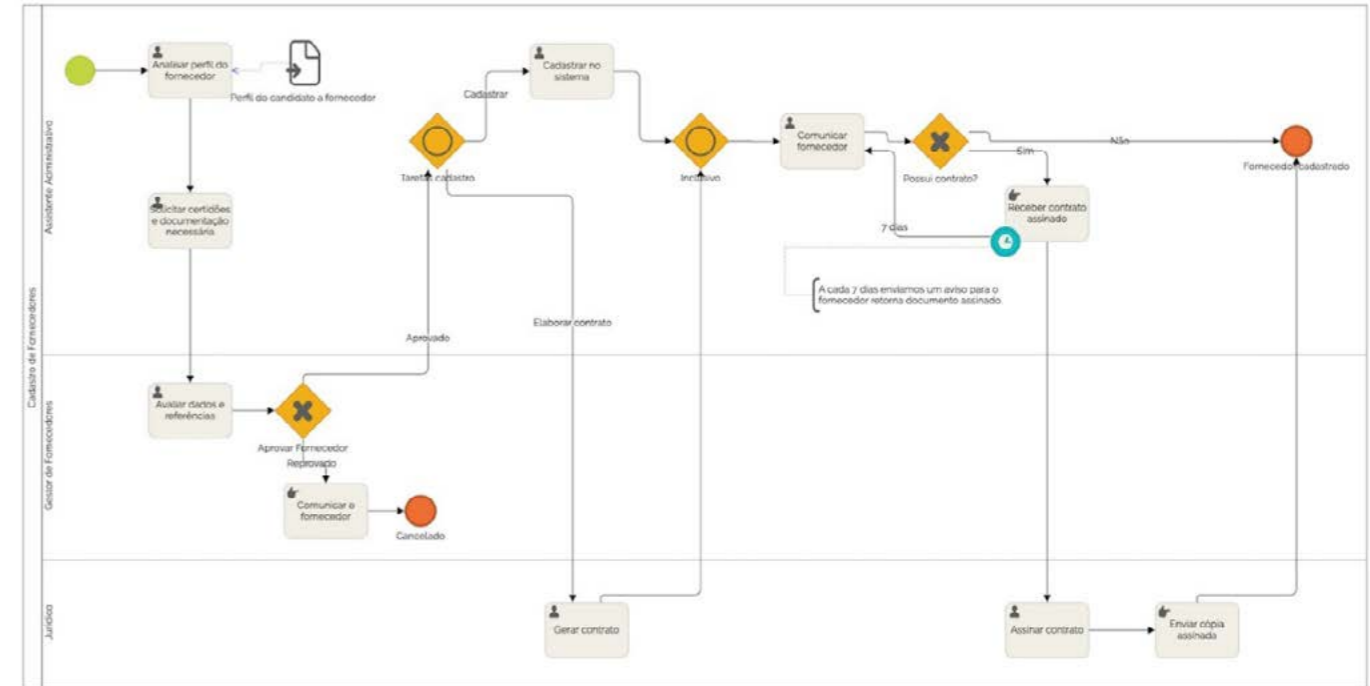
Como tais diretrizes estão relacionadas com o contexto em que cada organização está inserida, cada programa acaba tendo características e requisitos próprios.

## Conceitos de Processos

Um processo, para Davenport (1994), seria uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, inputs e outputs claramente identificados, enfim, uma estrutura para ação. Já Harrington (1993) o define como sendo um grupo de tarefas interligadas logicamente, que utilizam os recursos da Organização para gerar os resultados definidos, de forma a apoiar os seus objetivos.

Para Johansson (1995), processo é o conjunto de atividades ligadas que tomam um insumo (input) e o transformam para criar um resultado (output). Teoricamente, a transformação que nele ocorre deve adicionar valor e criar um resultado que seja mais útil e eficaz ao receptor acima ou abaixo da cadeia produtiva.

Rummler e Brache (1994) em sua definição, afirmam ser um processo uma série de etapas criadas para produzir um produto ou serviço, incluindo várias funções e abrangendo o “espaço em branco” entre os quadros do organograma, sendo visto como uma “cadeia de agregação de valores”.



Outra forma de pensar a respeito de processos é apresentada pela equipe do Centro de Ciências da Coordenação do MIT, que considera os processos como sequências semi repetitivas de eventos que, geralmente, estão distribuídas de forma ampla no tempo e espaço, possuindo fronteiras ambíguas (Pentland, 1999).

Assim, um processo dispõe de inputs, outputs, tempo, espaço, ordenação, objetivos e valores que, interligados logicamente, irão resultar em uma estrutura para fornecer produtos ou serviços ao cliente. Sua compreensão é importante, pois é a chave para o sucesso em qualquer negócio. Afinal, uma organização é tão efetiva quanto os seus processos, pois eles são responsáveis pelo que será ofertado ao cliente (Johansson, 1995; Rummler e Brache, 1994).

## Business Process Management - BPM

BPM pode ser definido como o campo da gestão que se concentra no estudo da melhoria do desempenho dos negócios, gerenciando e otimizando seus processos.

Para atingir esse objetivo, softwares especializados são utilizados com o propósito de sistematizar e facilitar interfaces organizacionais internas e externas.

Através do BPM é possível fornecer informações sobre como os processos poderiam ser executados, com fluxos de trabalho mais eficientes e eficazes, principalmente em ambientes sujeitos a constantes mudanças.



Você só pode **melhorar** o que você pode gerenciar, você só pode **gerenciar** o que você pode avaliar e você só pode **avaliar** o que você realmente sabe como **executar**.

# Nossas competências estão estruturadas nas seguintes divisões:

## Estratégias Empresariais

- Planejamento e Gerenciamento Estratégico
- Profissionalização e Sucessão
- Reestruturação Organizacional
- Compliance
- Sistemas de Informações Gerenciais

## Melhoria de Processos

- Gestão de Processos
- Gestão de Pessoas
- Gestão da Qualidade
- Gestão Econômica e Financeira
- Gestão de Marketing e Vendas

## Finanças Corporativas

- Desenvolvimento de Negócios (Compra e Venda de Empresas)
- Valoração de Empresas (Valuation)
- Gestão Econômica e Financeira
- Recuperação Financeira (Turnaround)

## Sustentabilidade

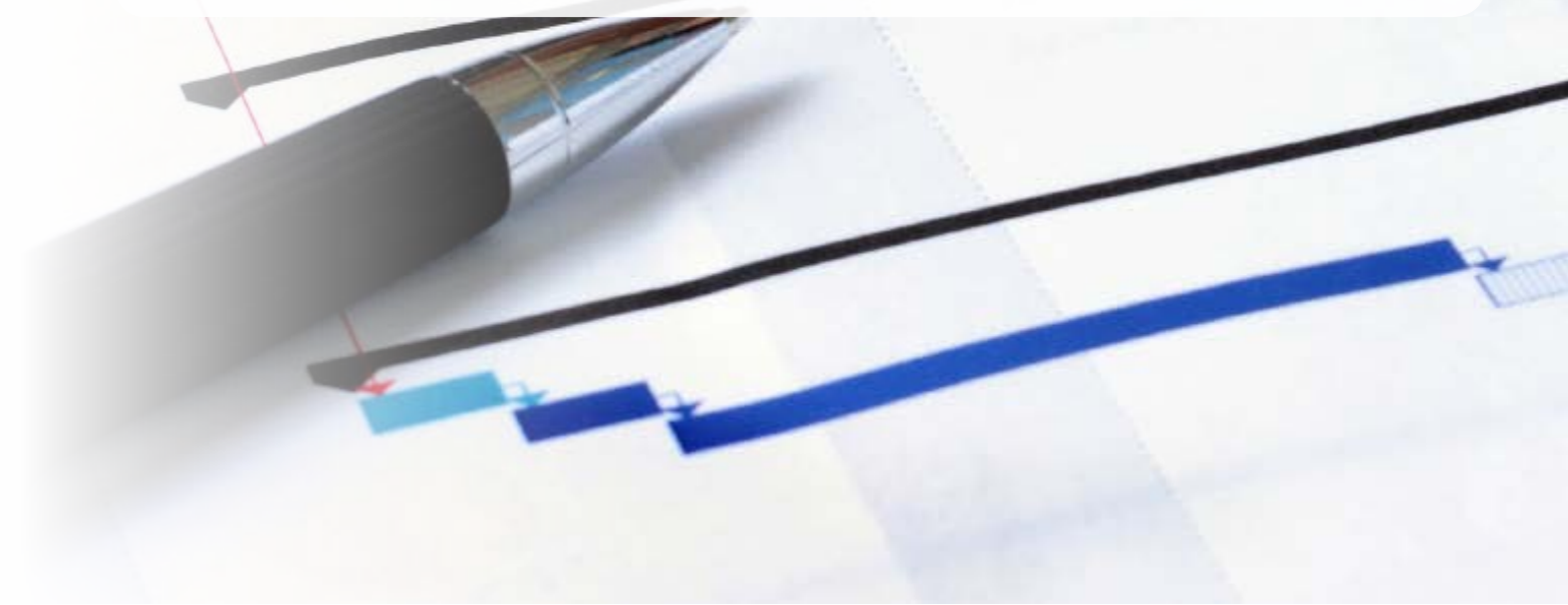
- Gestão Ambiental
- Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- Responsabilidade Social
- Segurança e Saúde Ocupacional
- Gestão de Energia



# Por que escolher a NBS?

Nossa metodologia de trabalho utiliza conceitos de análise de risco que identificam os fatores que podem provocar impactos adversos nos negócios e operações de nossos clientes, assegurando não apenas que os resultados sejam plenamente atingidos, mas também que o conhecimento seja transferido para a organização.

Segurança	Suporte	Metodologia	Planejamento
27 anos de mercado	Escritórios em São Paulo e Vitória	Abordagem Objetiva	Gerenciamento de cronogramas
2000 clientes atendidos	Atuação Internacional	24.000 pessoas treinadas	Trabalho em Equipe
Consultores qualificados	25 Consultores no Brasil	Transferência de Conhecimento	Gerenciamento de Riscos





# NBS Consulting Group

## **Escritório NBS Brasil (São Paulo)**

R. Vergueiro, 1421 – Conjunto 504

São Paulo – SP – CEP: 04101-000

Tel/Fax: 55 (11) 2359-7650

## **Escritório Regional Espírito Santo**

R. Abiaíl Amaral Carneiro, 191 - Sl 609

Vitória – ES – CEP: 29050-909

Tel/Fax: 55 (27) 3225-7241

**email: [atendimento@nbs.com.br](mailto:atendimento@nbs.com.br)**



Visite o nosso site:  
**[www.nbs.com.br](http://www.nbs.com.br)**

“NBS Consulting Group” refere-se à sociedade limitada estabelecida no Brasil “Nacional Bureau de Serviços NBS Consultoria e Participações Societárias S/S Ltda” e sua rede de empresas associadas, cada qual constituindo uma pessoa jurídica independente.