

Analista de Negócio e Processos:

Competências (Conhecimento, Habilidade e Atitude)

Negociar Saber negociar

Facilitar Ser um facilitador nato

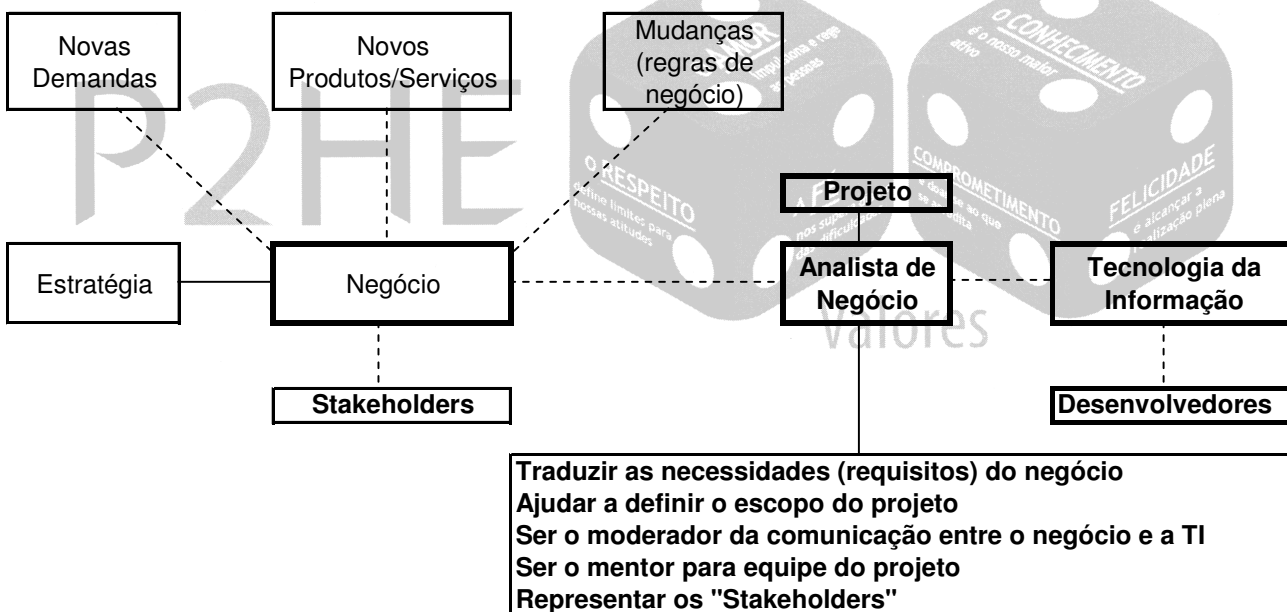
Analisar

Comunicar Saber se comunicar com facilidade

Solucionar Ter capacidade de entender o problema/necessidade e dar uma boa solução

Papéis do Analista de Negócio e Processos

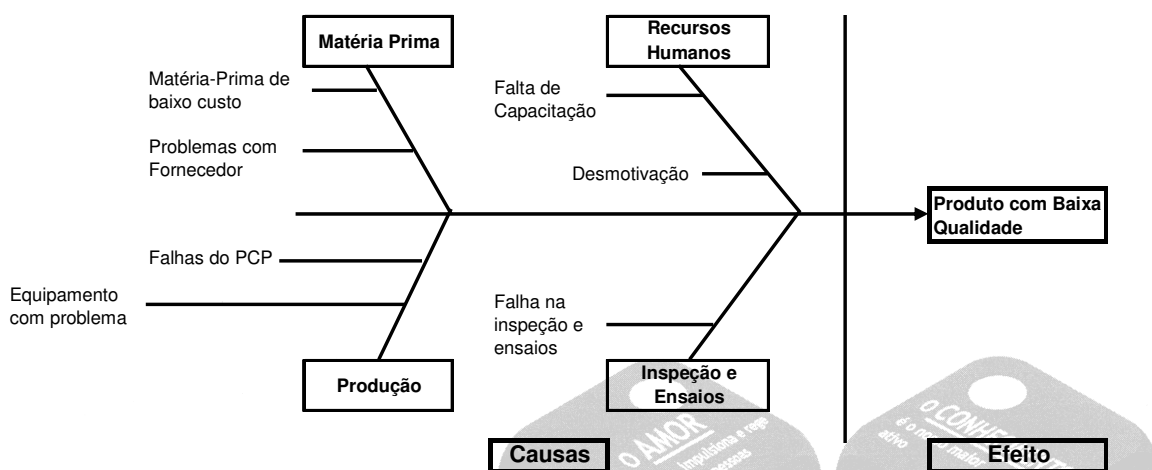
Papéis: **facilitador, observador, consultor, mentor, tutor e líder:**



Ferramentas de Trabalho

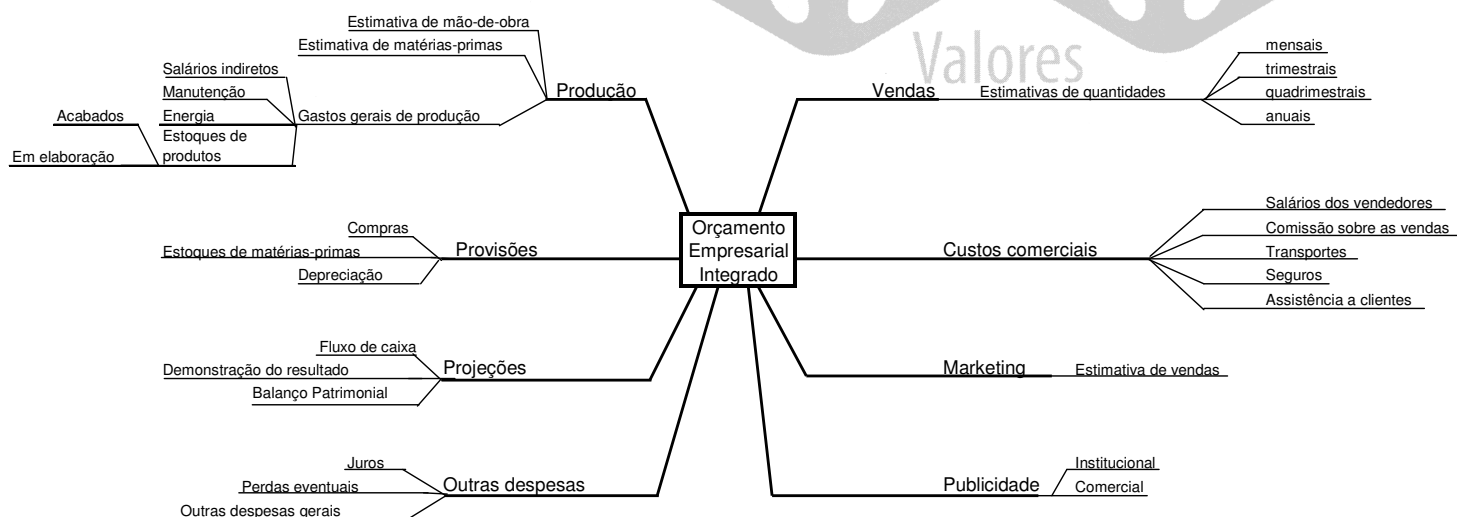
Diagrama de Causa/Efeito:

O **Diagrama de causa-efeito**, também conhecido como diagrama espinha de peixe ou **diagrama de Ishikawa** (nome de seu criador), é uma ferramenta que pode ser utilizada para **buscar da causa raiz de um problema**.



Mapa Mental:

Mapa Mental é um tipo de diagrama, criado por Tony Buzan, ele pode ser aplicado para a gestão de informações, de conhecimento e de capital intelectual.



Também pode ser utilizado **para a compreensão e solução de problemas**; na memorização e aprendizado; na criação de manuais, livros e palestras; como ferramenta de brainstorming (tempestade de idéias); e na ajuda da gestão estratégica de uma empresa.

PDCA:

O **PDCA** (conhecido também como ciclo de Deming) tem por objetivo a aplicação do **ciclo de melhoria contínua de um processo**.

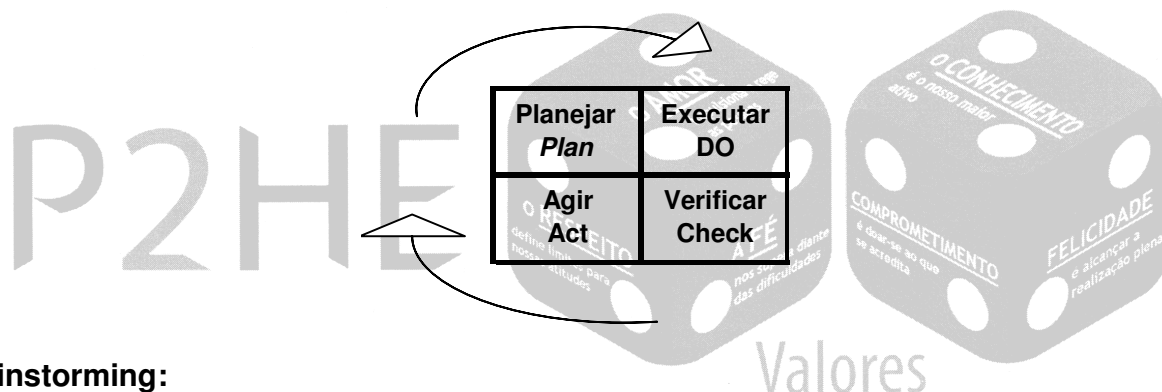
O **PDCA** é dividido-a em quatro principais fases:

PLAN: (planejar) Planejar e estabelecer quais são os objetivos, procedimentos e atividades necessárias para alcançar os resultados (as metas).

DO: (Executar) Realizar, execução das atividades.

CHECK: (Verificar) Monitorar e avaliar os resultados, periodicamente comparando-os com os resultados planejados.

ACT: (Agir ou Ação) Agir para que o resultados sejam alcançados, para que os processos sejam melhorados. Elaborar novos planos de ação, de forma a melhorar a qualidade, eficiência e eficácia. Aprimorando a execução e corrigindo eventuais falhas.



Brainstorming:

O **brainstorming** (ou “tempestade de idéias”), foi criada por **Alex Osborn** é uma técnica ou ferramenta que ajuda desenvolver, explorar a capacidade criativa das pessoas.

Brainstorming propõe que um grupo de pessoas se reúnam e se utilizem das diferenças em seus pensamentos e idéias para que possam chegar a um denominador comum.

O brainstorming pode ser utilizado para diversas finalidades como:

Desenvolvimento de novos produtos – obter idéias para novos produtos e efetuar melhoramentos aos produtos existentes.

Publicidade – desenvolver idéias para campanhas de publicidade.

Resolução de problemas – conseqüências, soluções alternativas, análise de impacto, avaliação.

Gestão de Processos – encontrar formas de melhorar os processos comerciais e de produção.

Gestão de Projetos – identificar objetivos dos clientes, riscos, entregas, pacotes de trabalho, recursos, tarefas e responsabilidades.

Formação de Equipes – geração de partilha e discussão de idéias enquanto se estimulam os participantes a raciocinar.

Há 3 principais partes no brainstorming:

Encontrar os fatos, Geração da idéia, Encontrar a solução.

Da busca dos fatos na resolução de um problema existem duas sub partes:

Definição do problema e Preparação.

Inicialmente, identifica-se o problema. O Brainstorming funciona para problemas que têm muitas soluções possíveis tal como a geração de idéias para o produtos com baixa aceitação no mercado.

Depois é necessário colher toda a informação que pode relacionar-se com o problema.

Geração de idéias por brainstorming.

Busca da solução: Avaliar e selecionar as melhores idéias.

Regras. Quatro principais regras do brainstorming são:

- **Críticas são rejeitadas;**
- **Criatividade é bem-vinda;**
- **Quantidade é necessária;**
- **Combinação e aperfeiçoamento são necessários** (O objetivo desta regra é encorajar a geração de idéias adicionais para a construção e reconstrução sobre as idéias dos outros)

Análise SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities and threats):

A Análise SWOT é uma ferramenta utilizada para fazer análise de cenário, sendo usado como base para gestão e planejamento estratégico, ela pode ser utilizada para análise de cenários complexos, mas devido a sua simplicidade, também pode ser utilizada para qualquer tipo de análise de cenário, desde a criação de um “site” ao lançamento de novo produto.

ANÁLISE SWOT			Na conquista do objectivo	
			Ajuda	Atrapalha
Origem do fato	Interna (organização)	S Forças	W Fraquezas	
	Externa (ambiente)	O Oportunidades	T Ameaças	

Diagrama SWOT



	Ponto Forte É a diferenciação conseguida pela empresa que lhe proporciona uma vantagem operacional e competitiva no ambiente empresarial. É controlável.	Ponto Fraco É uma situação inadequada da empresa que lhe proporciona uma desvantagem operacional e competitiva no ambiente empresarial. É controlável.
Interno		
	Oportunidades São forças ambientais controláveis pela empresa que podem favorecer a sua ação estratégica, desde que conhecidas e aproveitadas enquanto perdurarem.	Ameaças São forças ambientais incontroláveis pela empresa que criam obstáculos e/ou dificuldades à sua ação estratégica, mas que podem ou não ser evitadas desde que conhecidas a tempo.
Externo		

conselho de *Sun Tzu* (Arte da Guerra: “Concentre-se nos pontos fortes, reconheça as fraquezas, agarre as oportunidades e proteja-se contra as ameaças” (SUN TZU, 500 a. C.)

5W2H:

O **5W2H** é uma técnica/ferramenta simples, porém eficiente para o planejamento, formado por um conjunto de sete colunas (uma planilha ou relatório por colunas), cada uma delas encabeçada por um título (em inglês, na sua origem):

Inglês	Português	Comentário
What	O quê?	O que é atividade? O que é assunto? assunto? O que deve ser medido?
Who	Quem	Quem executa a atividade ou operação? Quem é a equipe responsável? Quem depende da execução da atividade? A atividade depende de quem para ser iniciada?
Where	Onde (local)	Onde a atividade será realizada? Em que lugar? Onde serão feitas as reuniões presenciais da Equipe?
Why	Por quê?	Por que a atividade é necessária? Ela pode ser omitida? Por que A, B e C foram escolhidos para executar essa atividade?
When	Quando	Quando será feito (data)? Quando será o início da atividade? Quando será o término? Quando serão as reuniões presenciais?
How	Como	Como atividade será executada? De que maneira? Como acompanhar o desenvolvimento dessa atividade? Como A, B e C vão interagir para executar essa atividade?
How much	Quanto (Quanto custa)	Quanto custará execução da atividade? Quanto custa a operação atual? Qual é a relação custo x benefício?

O 5W2H é uma ferramenta prática que permite, a qualquer momento, saber os dados mais importantes de um projeto. Os pontos importantes sobre o projeto e cada atividade temos que definir.