

## Contato

Praia do Canto  
Vitória, ES  
27 98111-3312 (Mobile)  
fsfmendonca@yahoo.com.br

[www.linkedin.com/in/fsfmendonca](http://www.linkedin.com/in/fsfmendonca)  
(LinkedIn)  
[www.humania.com.br](http://www.humania.com.br) (Company)

## Principais competências

BPMN  
Processos empresariais  
BizAgi

## Languages

Português (Native or Bilingual)  
Inglês (Limited Working)

## Certifications

Kanban System Design  
Management 3.0  
CBPP® (Certified Business Process Professional)

## Honors-Awards

Certified Business Process Professional® (CBPP®)

## Publications

Diagnóstico das Dores dos Atores dos Processos - Mapeamento de Processos

Lean Office: os processos e a experiência do cliente.

Management 3.0: Quadro Happiness Door

Seu processo gera valor para o cliente?

Não foque nos resultados, foque nos processos

# Fernando Mendonça, CBPP Blue Seal

Analista de Processos de Negócio - CBPP Blue Seal - Lean - Green Belt - KMPI - Management 3.0  
Vila Velha Area, Brazil

## Resumo

Analista de Processos de Negócio (BPM), Green Belt Six Sigma e Lean, Certificado CBPP® Blue Seal (Certified Business Process Professional) com Pós-graduação em Engenharia de Software, Graduado em Administração de Empresas.

Possuo experiência em diagnosticar os processos de negócio, tendo como objetivo conhecer a dinâmica organizacional da instituição, seus macroprocessos e suas inter-relações, insumos e produtos, definindo a cadeia de valor e identificando as principais necessidades que nortearão a priorização dos processos a serem melhorados, buscando através de soluções criativas (design thinking) e colaborativas eliminar os desperdícios. Elaboro e ministro cursos, palestras e workshops na área de BPM, Lean, Design Thinking e Experiência do Cliente (customer experience).

---

## Experiência

### Humania - Serviço e Treinamento

Analista de Processos de Negócio.

agosto de 2014 - Present (6 anos)

Vitória e Região, Brasil

Diagnosticar os processos de negócio, tendo como objetivo conhecer a dinâmica organizacional da instituição, seus macroprocessos e suas inter-relações, insumos e produtos, definindo a cadeia de valor e identificando as principais necessidades, que nortearão a priorização dos processos a serem informatizados/automatizados.

Realizar o planejamento do projeto de melhoria dos processos, definindo a priorização dos processos a serem modelados e desenhados.

Elaborar os desenhos dos processos de negócio, tendo como base as boas práticas em BPM (Business Process Management), com adoção de notação em BPMN (Business Process Management Notation)

Ministrar os cursos de: Princípios de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM); Modelagem de Processos com Bizagi - Notação BPMN 2.0; Mapeamento Processos; Análise de Tempos, Custos e Capacidade de Processos; Análise de Desperdícios em Processos (Lean Thinking) e Transformação e Design de Processos; Jornada do Cliente

## Pentago Consult Brasil Tecnologia e Negócios Ltda

6 anos 9 meses

### Analista de Processos de Negócio - BPM

agosto de 2013 - janeiro de 2019 (5 anos 6 meses)

Vitória e Região, Brasil

- Ministrar os cursos de: Princípios de Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM); Modelagem de Processos com Bizagi - Notação BPMN 2.0; Mapeamento Ágil de Processos; Análise de Tempos, Custos e Capacidade de Processos; Análise de Desperdícios em Processos (Lean Thinking) e Transformação e Design de Processos

- Diagnosticar os processos de negócio, tendo como objetivo conhecer a dinâmica organizacional da instituição, seus macroprocessos e suas inter-relações, insumos e produtos, definindo a cadeia de valor e identificando as principais necessidades, que nortearão a priorização dos processos a serem informatizados/automatizados.

- Realizar o planejamento do projeto de melhoria dos processos, definindo a priorização dos processos a serem modelados e desenhados.

- Elaborar os desenhos dos processos de negócio, tendo como base as boas práticas em BPM (Business Process Management), com adoção de notação em BPMN (Business Process Management Notation), utilizando o software Bizagi.

### Gerente de Serviço

maio de 2012 - agosto de 2013 (1 ano 4 meses)

- Coordenar às equipes internas de atendimento as demandas de serviços para que se cumpram os requisitos de prazo, qualidade e custos requeridos pelos clientes externos e internos da empresa;

- Gerenciar e garantir o cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLAs) estabelecidos com os clientes de AMS da empresa;
- Gerenciar as necessidades de técnicas e de negócio necessária o pleno cumprimento e execução dos serviços de AMS da empresa;
- Gerenciar o portfólio de serviços dos clientes de AMS da empresa;
- Gerenciar as atividades de todos os Arquitetos de Soluções de TI alocados para o cumprimento dos acordos de níveis de Serviços (SLAs) dos clientes de AMS da empresa;
- Elaborar, acompanhar e apresentar todos os indicadores de desempenho do cumprimento dos serviços de AMS para os clientes e diretoria da empresa;
- Elaborar e assinar os relatórios de posicionamento dos projetos da área de AMS da empresa aos seus respectivos clientes;
- Elaborar e encaminhar os relatórios e boletins de medição dos serviços da área de AMS;
- Elaborar a medição mensal dos serviços e entregas contendo os valores de faturamento conforme os respectivos contratos de AMS firmados com os clientes da empresa;
- Ser o representante da empresa no que tange ao cumprimento dos acordos de níveis de serviços (SLAs), execução e condições de garantia estabelecida pelos contratos com a empresa;
- Fazer cumprir as condições de prazo, custo, escopo, qualidade e os requisitos contratuais de AMS para serviços e projetos firmados entre a empresa e seus contratantes clientes;

## ABPMP Brasil

Delegado Regional ABPMP no Estado do Espírito Santo  
maio de 2014 - junho de 2017 (3 anos 2 meses)

Vitória e Região, Brasil

- Promover, coordenar, habilitar e/ou orientar a capacitação profissional de membros associados em sua região de atuação

- Divulgar o BPM CBOK® como guia para formação profissional em Gerenciamento de Processos de Negócio
- Coordenar reuniões e encontros regionais para propiciar debates, discussões, troca de experiência e networking
- Estimular, apoiar, participar de eventos públicos para difundir a prática de Gerenciamento de Processos de Negócio e os valores da ABPMP
- Levar ao conhecimento do Comitê Executivo ações ordenadas e consolidadas para expansão e consolidação da prática de Gerenciamento de Processos de Negócio em sua região
- Estar atento a eventuais usos indevidos ou distorções da imagem e objetivos da ABPMP Brasil em sua região, coordenando junto ao Comitê Executivo da ABPMP Brasil ações para dirimir tais desvios
- Votar em decisões estratégicas, táticas e operacionais da ABPMP Brasil

Infopar Informática Ltda.

Gerente de Projeto

janeiro de 2000 - abril de 2012 (12 anos 4 meses)

Carreira desenvolvida na área de Tecnologia da Informação, com ampla experiência no gerenciamento de projetos, implantação e manutenção de sistemas, gestão de equipes e implementação de melhorias desenvolvendo trajetória em empresas multinacionais de grande porte. Gerenciamento de projetos, envolvendo o controle de demandas, definição do cronograma, análise da viabilidade, negociação de prazos e escopo, assegurando o cumprimento dos prazos, custos e qualidade requerida pela organização. Forte atuação na construção de parcerias internas e na interface entre a área de Negócios e TI, otimizando a comunicação, atendimento às necessidades e garantindo a satisfação nos projetos realizados. Desenvolvimento de equipes, atuando em rotinas de contratação e treinamento, formando profissionais de alto desempenho e alinhados aos objetivos da empresa.

Faculdade de Ciências e Educação do Espírito Santo - UNIVES

Professor de Engenharia de Software

janeiro de 2004 - julho de 2006 (2 anos 7 meses)

Professor das disciplinas de Engenharia de Software e Gerenciamento de Projetos.

---

## Formação acadêmica

Centro Universitário de Vila Velha

Analista de Sistemas, Engenharia de Software · (2003 - 2005)

## FAESA

Bacharel em Administração de Empresas, Administração de  
Empresas · (1992 - 1995)