

## **MÓDULO I**

### **PROCESSOS DE NEGÓCIO**

#### **MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIO**

A modelagem de processos de negócio tratada neste curso não abrangerá os assuntos relativos aos mapeamentos dos processos de negócio de uma empresa. Nossa abordagem está voltada para a modelagem do processo de negócio do ponto de vista do desenvolvimento de sistemas.

Trata-se de uma disciplina necessária para o correto levantamento de requisitos de um sistema. É uma abstração (visão simplificada da realidade complexa do mundo dos negócios) de como um negócio funciona, ou seja, mostra os aspectos dinâmicos da empresa facilitando a visualização da operação da empresa proporcionando meios para melhoramentos e inovações visando:

- Utilização de tecnologia.
- Redução de custos operacionais.
- Otimização do processo na busca pela produtividade.
- Melhor alocação de recursos humanos e de tecnologia.

O modelo de processos de negócio mostra uma seqüência de atividades manuais e automatizadas que são executadas pelas pessoas envolvidas no processo. Devido ao fato de seqüenciar atividades realizadas, esse modelo pode ser usado como fonte de requisitos funcionais e regras de negócio a serem implementadas pelo sistema.

O fato de se criar um modelo de processos de negócio traz uma visualização panorâmica de todas as atividades e tarefas realizadas durante todo o seu percurso, bem como as regras de negócio que levam à formação de múltiplos cenários ofertando uma visualização de problemas e possíveis soluções.

A gestão de requisitos tem no modelo de processos de negócio, uma das principais fontes de requisitos funcionais e regras de negócio. Por isso é tão necessário investir tempo nesta tão importante disciplina.

A falta de um processo de negócio bem modelado pode levar o analista de negócio a não perceber a existência de problemas que precisam ser solucionados pelo software a ser desenvolvido. Com isso muitos requisitos podem não ser capturados levando ao desenvolvimento de uma solução de software incompleta, fato que traz grandes transtornos para a equipe do projeto.

Exemplos de processos de negócio da área de negócio "Suprimentos".

- Planejamento de materiais.
- Planejamento de importação.
- Compra de material.
- Importação.
- Recebimento de material.
- Instalação de equipamentos.
- Controle de estoque de materiais.
- Avaliação de desempenho de fornecedores.
- Pedido de material.

- Distribuição de material.

Exemplos de processos para a área de negócio “Vendas”.

- Planejamento de vendas.
- Administração de clientes.
- Tomada de pedidos.
- Demonstração de produtos.
- Promoção de vendas.
- Acompanhamento de vendas.

## **Gestão de Processos de Negócio**

Uma empresa bem organizada possui uma unidade organizacional especializada no gerenciamento de processos de negócio, cujas funções principais são:

- Modelar os processos de negócio da empresa.
- Analisar esses processos e classificá-los quanto ao alinhamento aos objetivos estratégicos da empresa.
- Identificar os envolvidos em cada processo de negócio.
- Analisar os processos de negócio para a identificação de problemas, pontos de atenção, cenários que podem ser melhorados e atividades que podem ser automatizadas.
- Definir soluções de problemas de negócio via tecnologia ou via mudanças administrativas.
- Identificar e analisar as necessidades dos envolvidos nos processos de negócio.
- Formalização de regras de negócio, publicando-as para acesso pelos envolvidos nos cenários dos processos.
- Criar e manter a Arquitetura Empresarial (Enterprise Architecture) formada pela Arquitetura de Negócio, Arquitetura da Informação e Arquitetura de Sistemas.
- Definir uma Arquitetura Orientada a Serviços (SOA) e promover flexibilização de mudanças de processos através de orquestrações e coreografia de serviços de negócio.
- Identificar e analisar os problemas de negócio que possam levar a efeitos relacionados à perda de faturamento, baixa produtividade, desgaste de relacionamento com os clientes, fornecedores e parceiros, desgaste da imagem da empresa no mercado, dificuldade no cumprimento de metas definidas no plano estratégico da empresa, etc.
- Calcular o ROI (retorno sobre o investimento) para justificar possíveis mudanças ou automação e processos.

Do ponto de vista do desenvolvimento de sistemas, a gestão de processos de negócio tem um papel de extrema importância, o qual é a elaboração do Documento de Visão do sistema a ser desenvolvido. Algumas empresas denominam o Documento de Visão como Documento de Declaração de Escopo.

## **O Analista de Negócio**

O profissional que atua nesta unidade organizacional é o Analista de Negócio. O perfil deste profissional é composto das seguintes características:

- Ter um grande conhecimento no domínio do negócio em que atua.
- Ter habilidade para descrição de conceitos de objetos concretos e abstratos.

- Ter habilidade para a criação de abstrações de processos e de elementos sistêmicos.
- Ter capacidade de síntese.
- Ter um raciocínio estruturado e capacidade de visão sistêmica.
- Ter vasta experiência em modelagem de processos de negócio e de informações.
- Ter experiência em gestão de requisitos e modelagem de análise de sistemas de software.
- Conhecer os recursos ofertados por diferentes tecnologias para a análise de possibilidades da utilização nas soluções de problemas de negócio.
- Ter bastante facilidade em comunicação interpessoal.
- Saber conduzir reuniões com usuários de nível estratégico, tático e operacional.
- Ter postura de um executivo.
- Ter cultura geral sobre o domínio do negócio, principalmente sobre as melhores práticas administrativas para o domínio abordado.
- Ter um vocabulário apropriado para o domínio do negócio.
- Ter uma ótima redação, sabendo escrever de forma sintética, clara, precisa e não ambígua sobre os elementos concretos e abstratos envolvidos pelo domínio do negócio.

### **Mudança dos processos de negócio**

Pela sua natureza, um processo de negócio geralmente é instável. Muda conforme as necessidades de negócio da empresa. Os principais fatores que levam à mudança de um processo de negócio são:

- Lançamento de novos produtos no mercado.
- Melhoramentos para redução de custos.
- Melhoramentos para simplificação.
- Adaptação à implantação de um aplicativo de software.
- Adaptação para a utilização de nova tecnologia (máquinas, equipamentos, robôs, etc).

### **Descrição de um processo de negócio**

Todo processo tem:

- Nome
- Função de negócio: Inicia com o um verbo substantivado.
- Processo de negócio: Inicia com um verbo no infinitivo, 2ª pessoa do singular ou no gerúndio.
- Referencia a essência do objetivo da função ou processo.
- Descrição.
- Um pequeno parágrafo fazendo uma breve descrição do que o processo faz.
- Responde à pergunta: "o que o processo faz?".
- A descrição deverá ser feita de tal forma que um leigo no domínio do negócio entenda o propósito da função ou processo.

### **ELABORAÇÃO DO DIAGRAMA DE ATIVIDADES**

O Diagrama de Atividades é um dos diagramas da UML (*Unified Modeling Language*). Tem uma grande aparência com o antigo fluxograma muito usado em análise estruturada de sistemas.

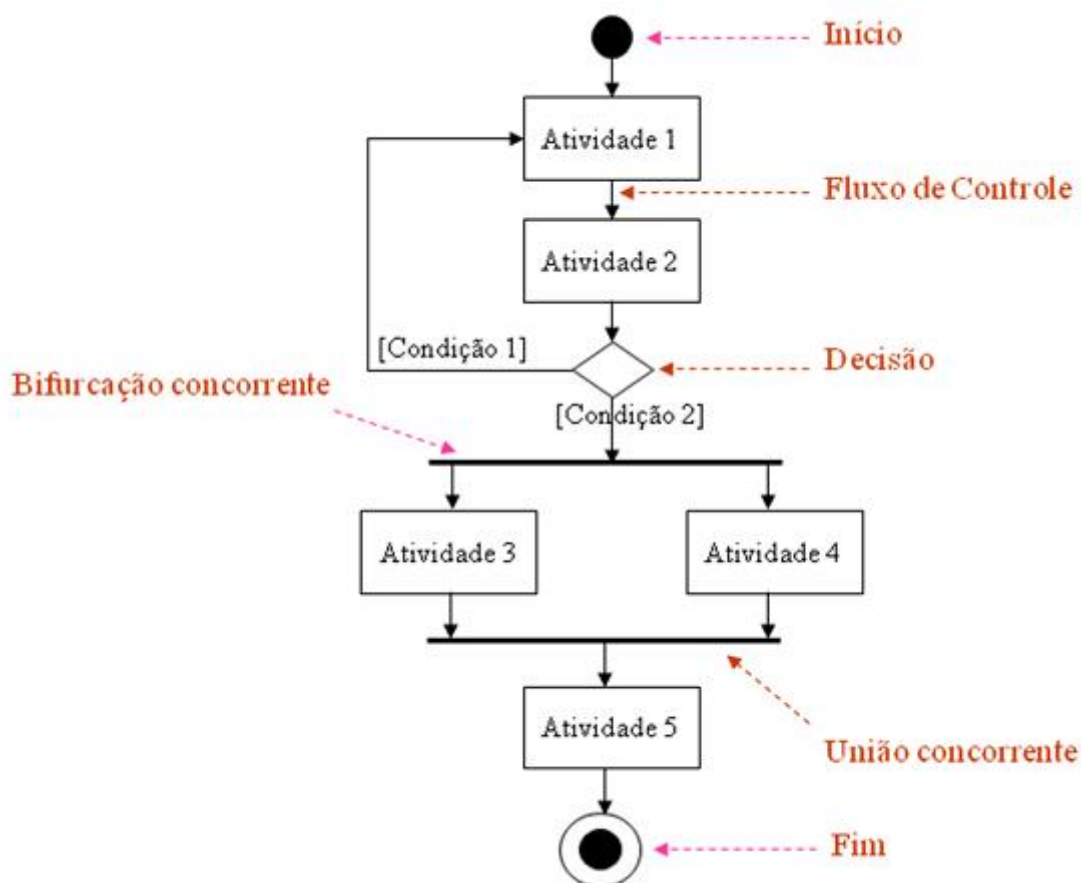


Figura 6 - Diagrama de atividades

A figura 7 mostra que um processo pode ser modelado de forma a mostrar o papel de cada envolvido pelo processo em questão. Cada envolvido no processo é representado por uma raia.

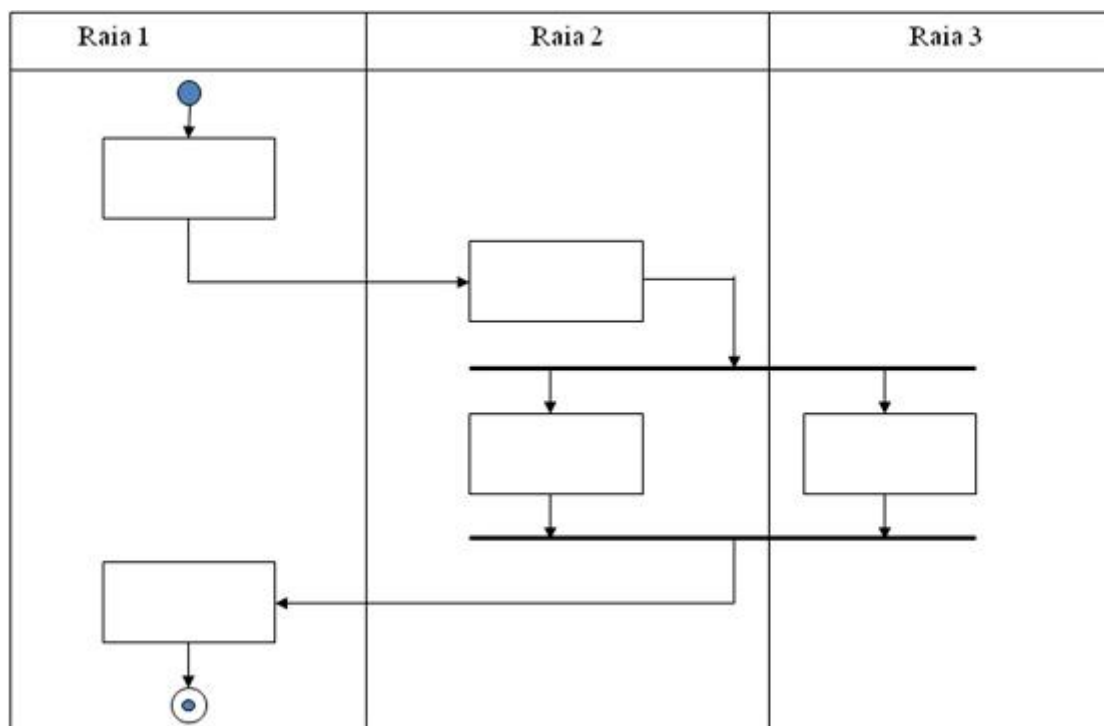


Figura 7 - Swimlanes (Raias)

