

Modelagem de Processos de Negócios - BPM

Prof Domingos Márcio Rodrigues
Napolitano

Nossa Disciplina

- **MODELAGEM E PROCESSOS DE NEGÓCIOS (BPM)**
 - Modelos de Estruturas Organizacionais
 - Abordagem Funcional x Abordagem por Processos
 - Workflow
 - Classificação dos Processos de Negócios e Business Process Management (BPM)
 - Conceitos relacionados ao BPM
 - Ciclo de Vida do BPM
 - Notação de Modelagem de Processos com Fluxogramas, IDEF e UML
 - Business Process Model and Notation - BPMN
 - Análise de Processos
 - Desenho de Processos (AS-IS)
 - Redesenho de Processos (TO-BE)
 - Simulação de Processos
 - Automação de Processos
 - Gerenciamento de Desempenho de Processos
 - Gerenciamento de Mudança
 - Tecnologias de BPM

Atividades

- Atividade Aula 1 e 2 – 102 respostas
 - <https://forms.gle/DJasHtny7Yu5YXuN9>
- Atividade Aulas 3 e 4 – 99 respostas
 - <https://forms.gle/m8Zu4vjEa213wNnKA>
- Atividades Aulas 5, 6 e 7 – 33 respostas
 - <https://forms.gle/qCfZtMkMKbF5SH1w6>

Atividade Aula 1 e 2 – 102 respostas

Informações

Mediano

16,81 / 20 pontos

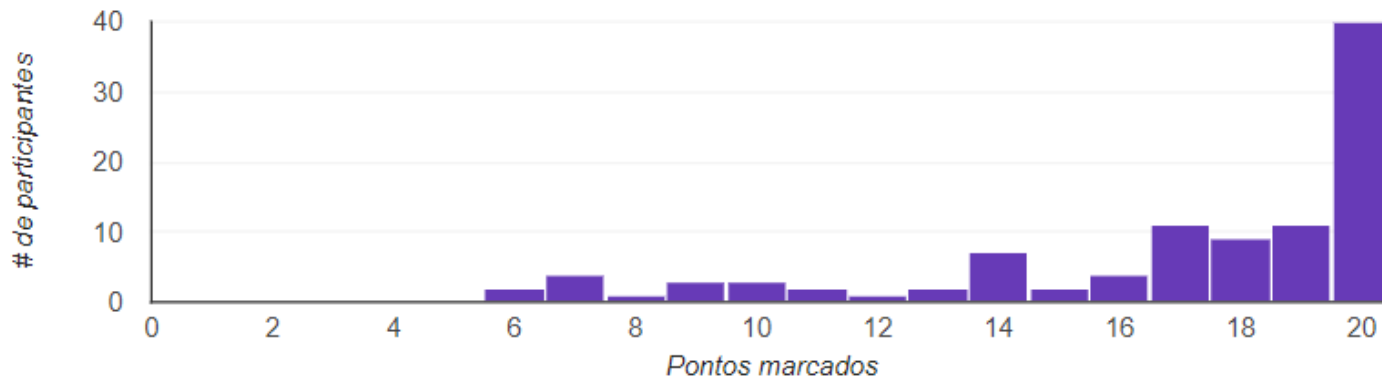
Mediana

18 / 20 pontos

Intervalo

6 - 20 pontos

Distribuição do total de pontos



Atividade Aula 1 e 2 – 102 respostas

Informações

Mediano

16,81 / 20 pontos

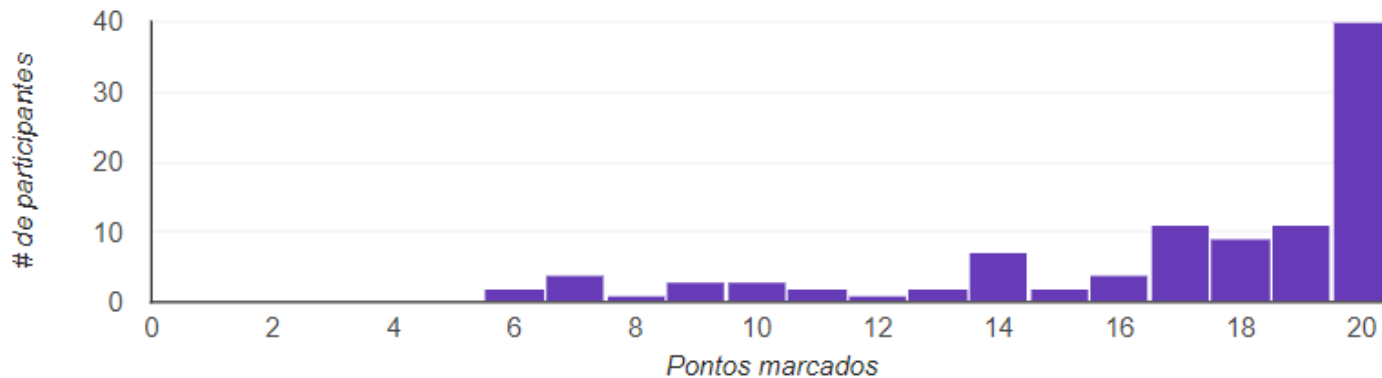
Mediana

18 / 20 pontos

Intervalo

6 - 20 pontos

Distribuição do total de pontos



Atividade Aulas 3 e 4 – 99 respostas

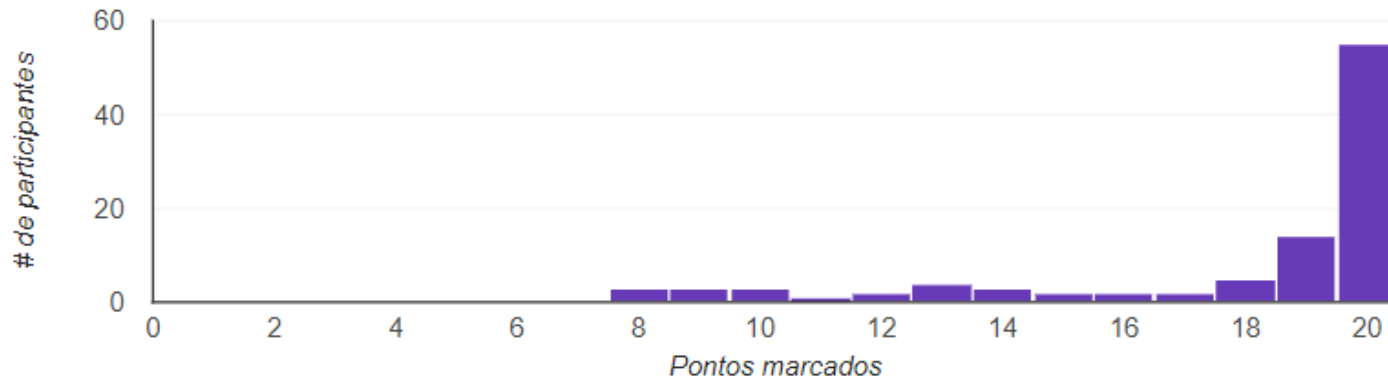
Informações

Mediano
17,8 / 20 pontos

Mediana
20 / 20 pontos

Intervalo
8 - 20 pontos

Distribuição do total de pontos



Atividades Aulas 5, 6 e 7 – 33 respostas

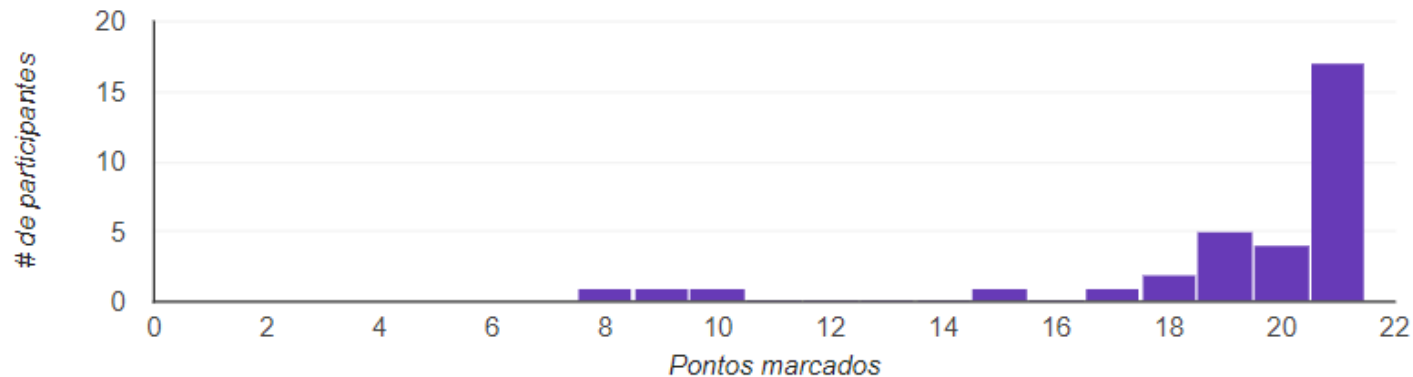
Informações

Mediano
19 / 21 pontos

Mediana
21 / 21 pontos

Intervalo
8 - 21 pontos







Distribuição do total de pontos





BPMN (Business Process Model and Notation)

- Elementos que compõem o BPMN podem ser divididos em cinco categorias básicas:
 - Objetos de Fluxo;
 - Objetos de Dados;
 - Artefatos;
 - *Swinlanes* (Raias);
 - Conectores.







Objetos de Fluxo

Elemento	Descrição	Figura
Atividades	Representa a realização de um trabalho executado no processo de negócio. Os tipos de atividades são: Tarefas e Subprocessos. O subprocesso é distinguido por uma pequena cruz no centro inferior da figura.	 Tarefa  Subprocesso
Gateways	São elementos de controle de divisão e de unificação do fluxo.	
Eventos	Representam eventos externos que influenciam no fluxo do processo. Os eventos têm uma causa ou um impacto. Há três tipos de eventos: de Início, Intermediário e de Finalização.	 Evento de Início  Evento Intermediário  Evento de Finalização

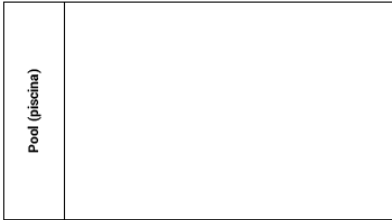
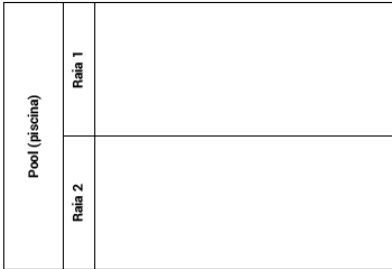
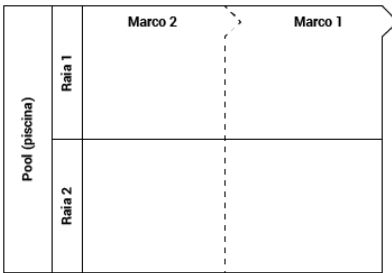
Objetos de Dados

Elemento	Descrição	Figura
Objeto de Dados	Fornece informação sobre como documentos, dados e outros objetos são usados e atualizados durante o processo.	
Repositório de Dados	Fornece um mecanismo para Atividades recuperarem ou atualizarem informações armazenadas e que persistirão durante o escopo do processo.	




Artefatos

Elemento	Descrição	Figura
Grupo ou Agrupamento	Fornece um mecanismo visual para agrupar os elementos de um diagrama informalmente.	
Anotação	As anotações textuais são um mecanismo para um modelador fornecer informação adicional ao leitor de um diagrama BPMN.	
Imagem	Permite inserir ao diagrama imagens armazenadas no seu computador.	
Cabeçalho	Apresenta as propriedades do diagrama.	
Texto formatado	Permite inserir dentro do diagrama uma área de texto mais rica, a fim de fornecer informações adicionais.	
Artefatos Customizados	Permite definir e usar seus próprios artefatos customizados.	

Swinlanes (Raias)

Elemento	Descrição	Figura
Pool (Piscina)	Representa um participante no processo. Um participante pode ser uma entidade específica de negócio (como uma empresa, por exemplo) ou pode ser um papel mais geral de negócios (como um comprador, um vendedor ou um fabricante).	
Lane (Raia)	É uma subdivisão dentro de uma piscina.	
Milestone (Marco ou Fase)	É uma subdivisão dentro de um processo.	

Conectores

Elemento	Descrição	Figura
Fluxo de sequência	É utilizado para mostrar a ordem que as atividades serão realizadas em um processo. Cada fluxo tem apenas uma origem e apenas um destino.	
Associação	É utilizado para associar informações e Artefatos com Objetos de Fluxo.	
Fluxo de Mensagem	É utilizado para mostrar o fluxo de mensagens entre duas entidades que estão preparadas para enviá-las e recebê-las. Em BPMN, duas piscinas separadas no diagrama representarão os dois participantes, os quais se comunicarão por este fluxo.	

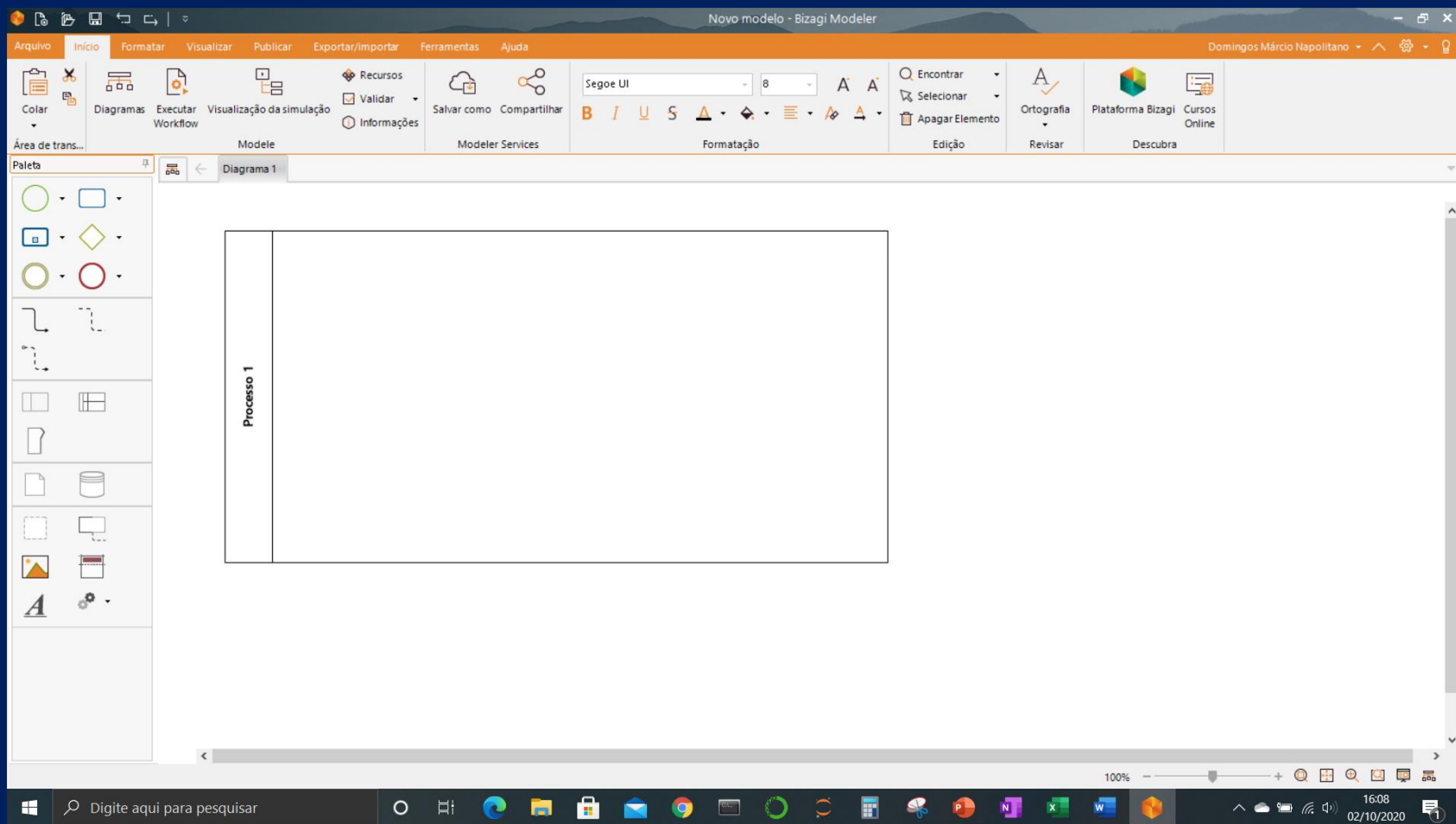
Exemplos no Bizagi

- Vamos estudar dois casos de modelagem no Bizagi
- Caso 1 – Processo Genérico
- Caso 2 – Help Desk
- Caso 3 – Contratação de Novo Funcionário

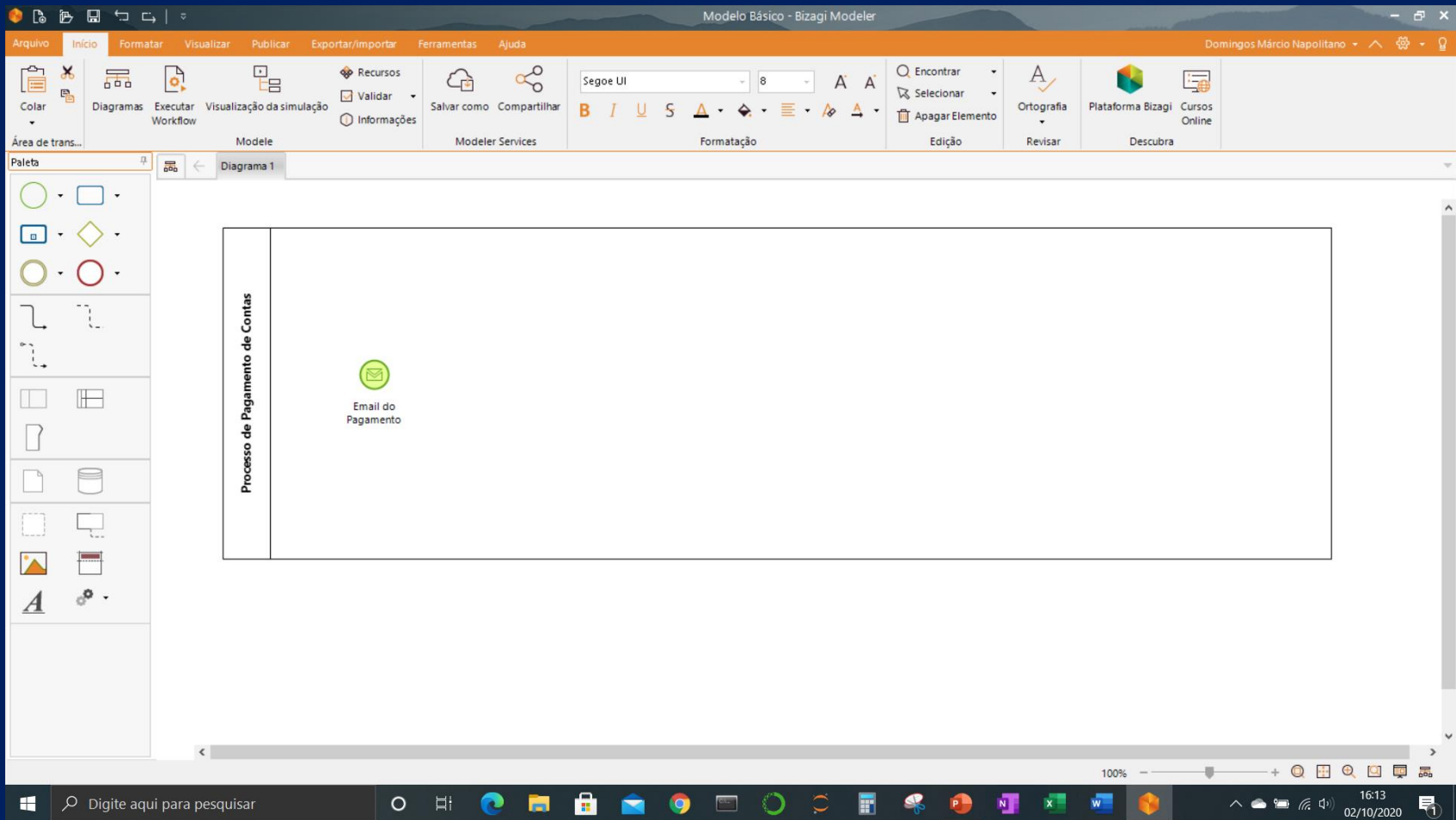
Processo genérico

- Esse é um processo genérico para recebimento e controle de pagamentos
- Inicio: Envio de Email de Pagamento
- Passo 1 : Recebe e verifica pagamento
- Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema
- Passo 3 : Notifica Recebimento
- Término: Email de recebimento

Tela Inicial



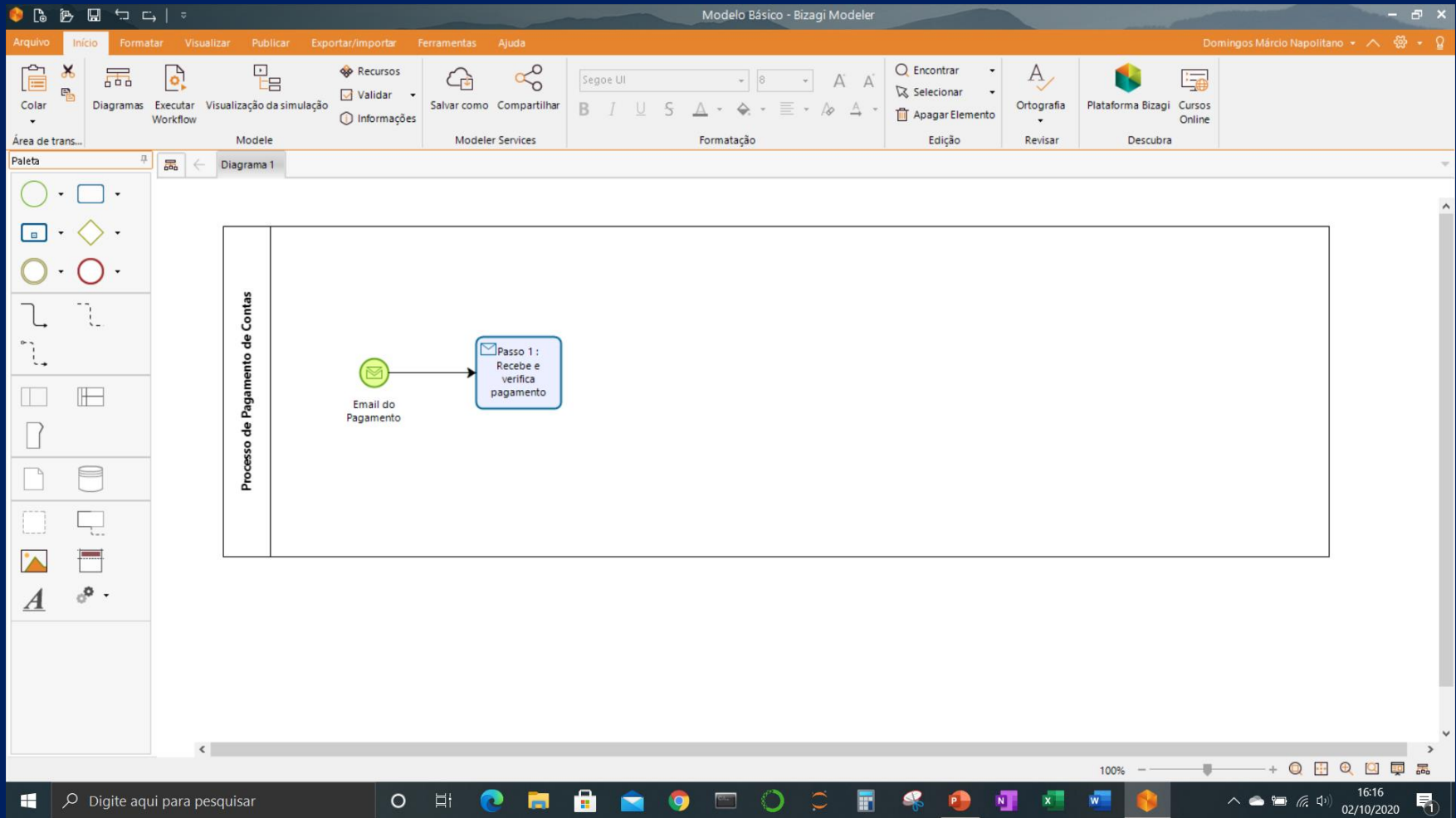
Início: Envio de Email de Pagamento



Processo genérico

- Esse é um processo genérico para recebimento e controle de pagamentos
- Inicio: Envio de Email de Pagamento
- Passo 1 : Recebe e verifica pagamento
- Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema
- Passo 3 : Notifica Recebimento
- Término: Email de recebimento

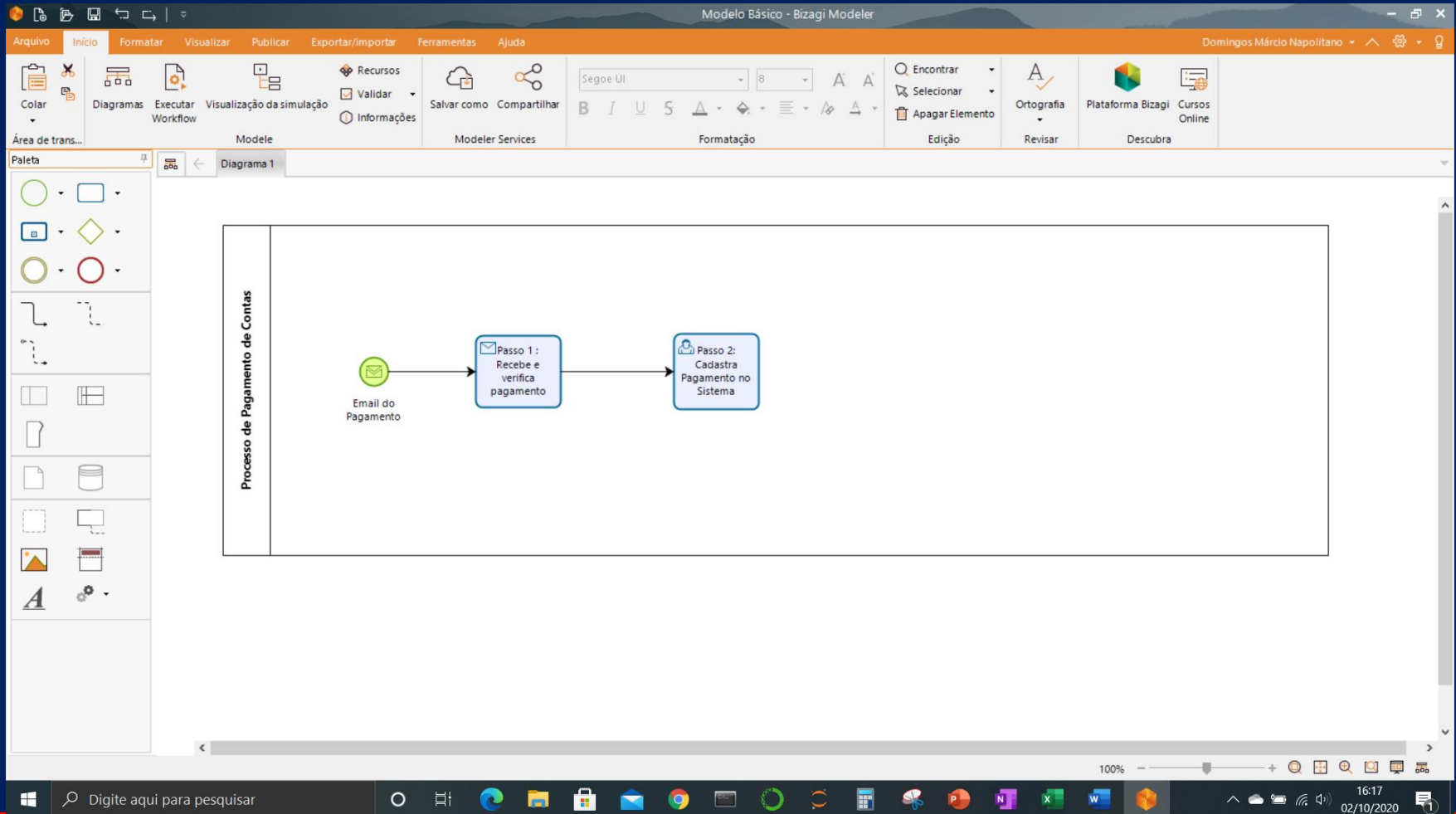
Passo 1 : Recebe e verifica pagamento



Processo genérico

- Esse é um processo genérico para recebimento e controle de pagamentos
- Inicio: Envio de Email de Pagamento
- Passo 1 : Recebe e verifica pagamento
- Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema
- Passo 3 : Notifica Recebimento
- Término: Email de recebimento

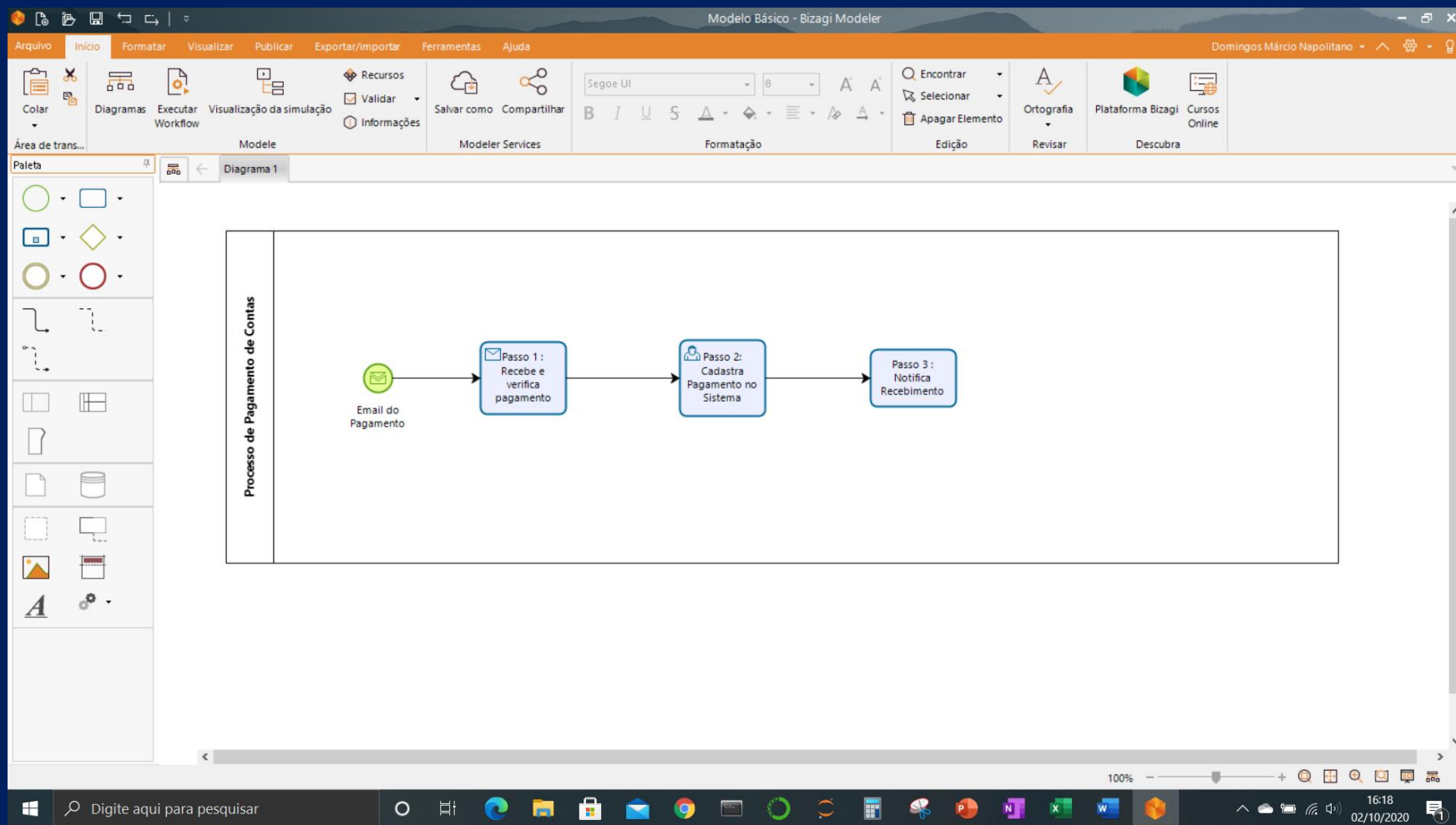
Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema



Processo genérico

- Esse é um processo genérico para recebimento e controle de pagamentos
- Início: Envio de Email de Pagamento
- Passo 1 : Recebe e verifica pagamento
- Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema
- Passo 3 : Notifica Recebimento
- Término: Email de recebimento

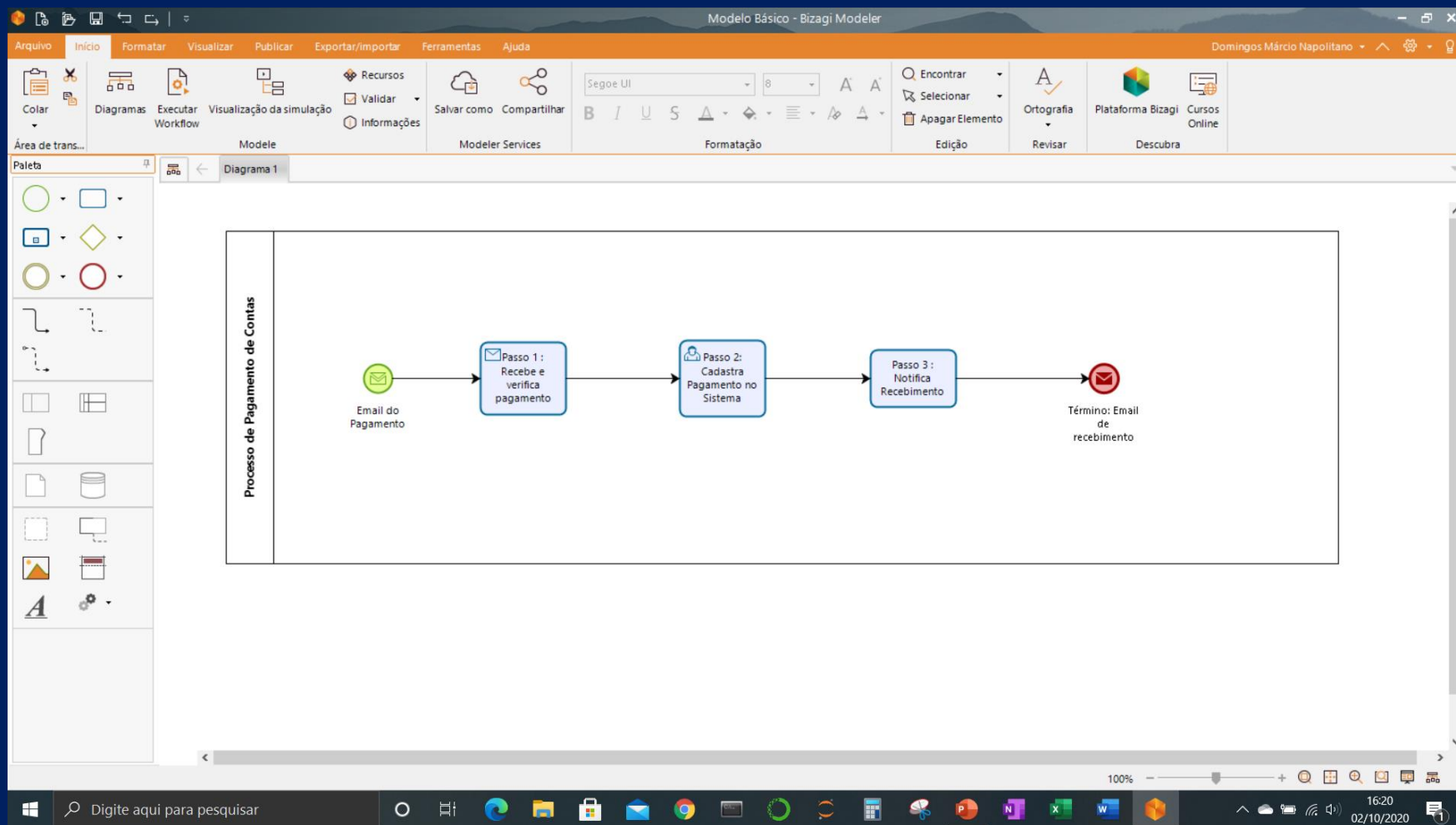
Passo 3 : Notifica Recebimento



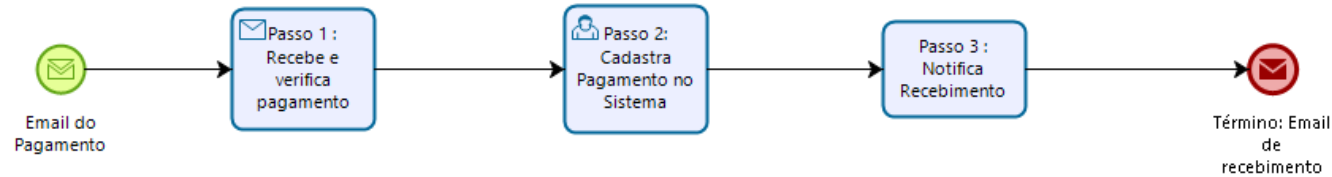
Processo genérico

- Esse é um processo genérico para recebimento e controle de pagamentos
- Início: Envio de Email de Pagamento
- Passo 1 : Recebe e verifica pagamento
- Passo 2: Cadastra Pagamento no Sistema
- Passo 3 : Notifica Recebimento
- Término: Email de recebimento

Término: Email de recebimento



Modelo Final



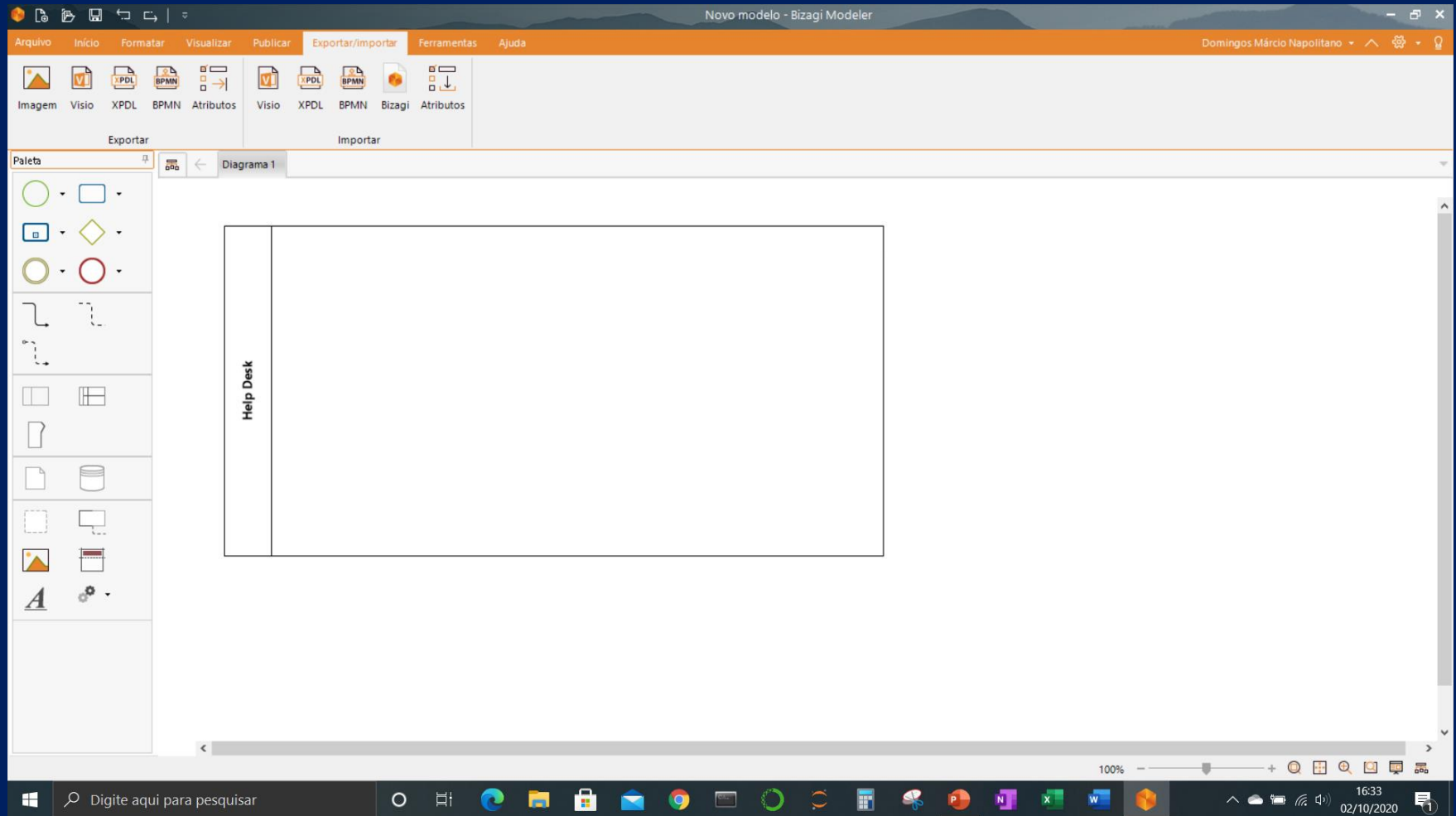
Help Desk

- Esse é um processo básico de atendimento.
- Imagine que na entrevista você verificou o seguinte:
 - Três atores envolvidos: Usuário, Service Level 1, Service Level 2
- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

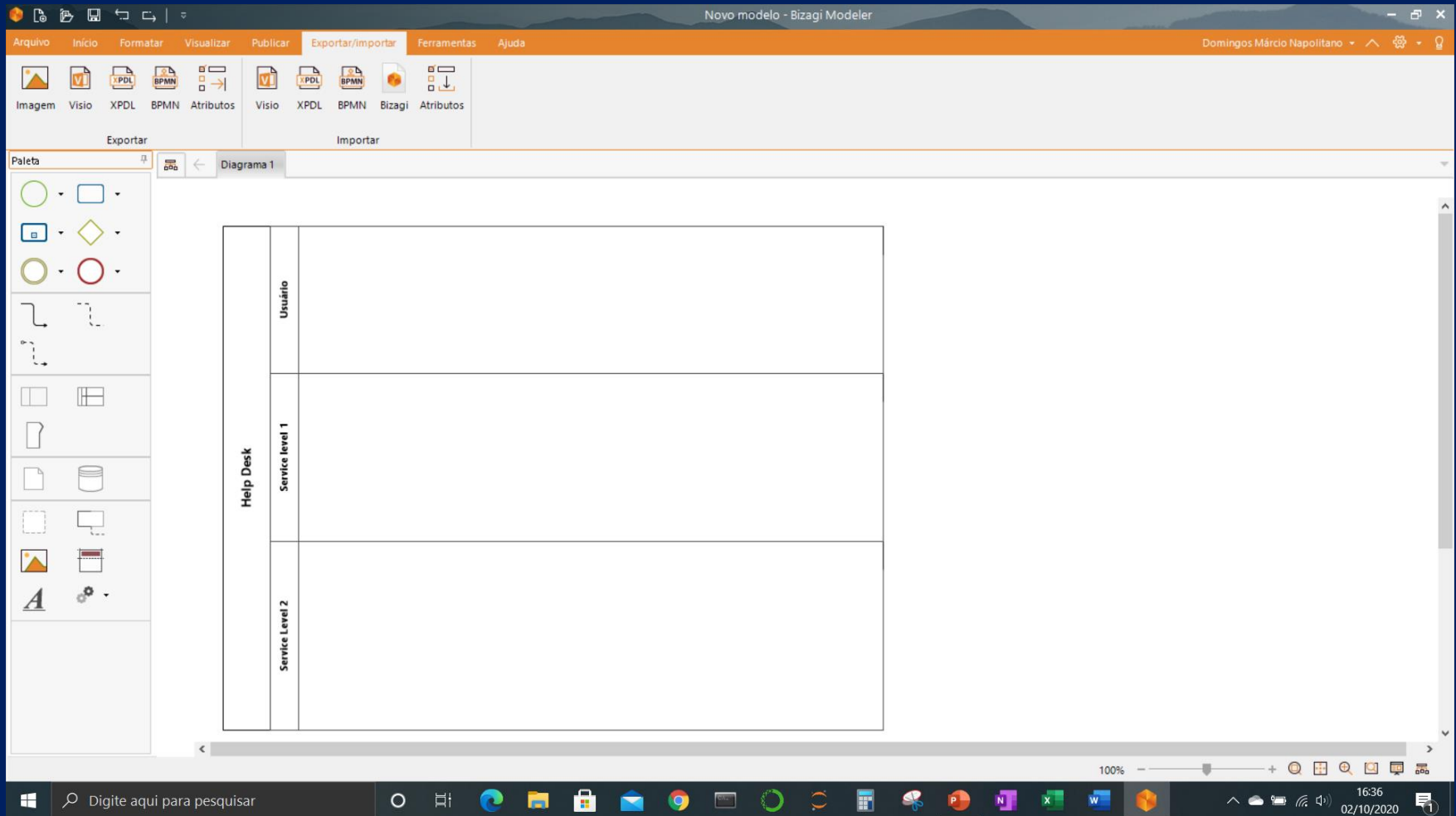
Help Desk

- Esse é um processo básico de atendimento.
- Imagine que na entrevista você verificou o seguinte:
 - Três atores envolvidos: Usuário, Service Level 1, Service Level 2
- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

Help Desk



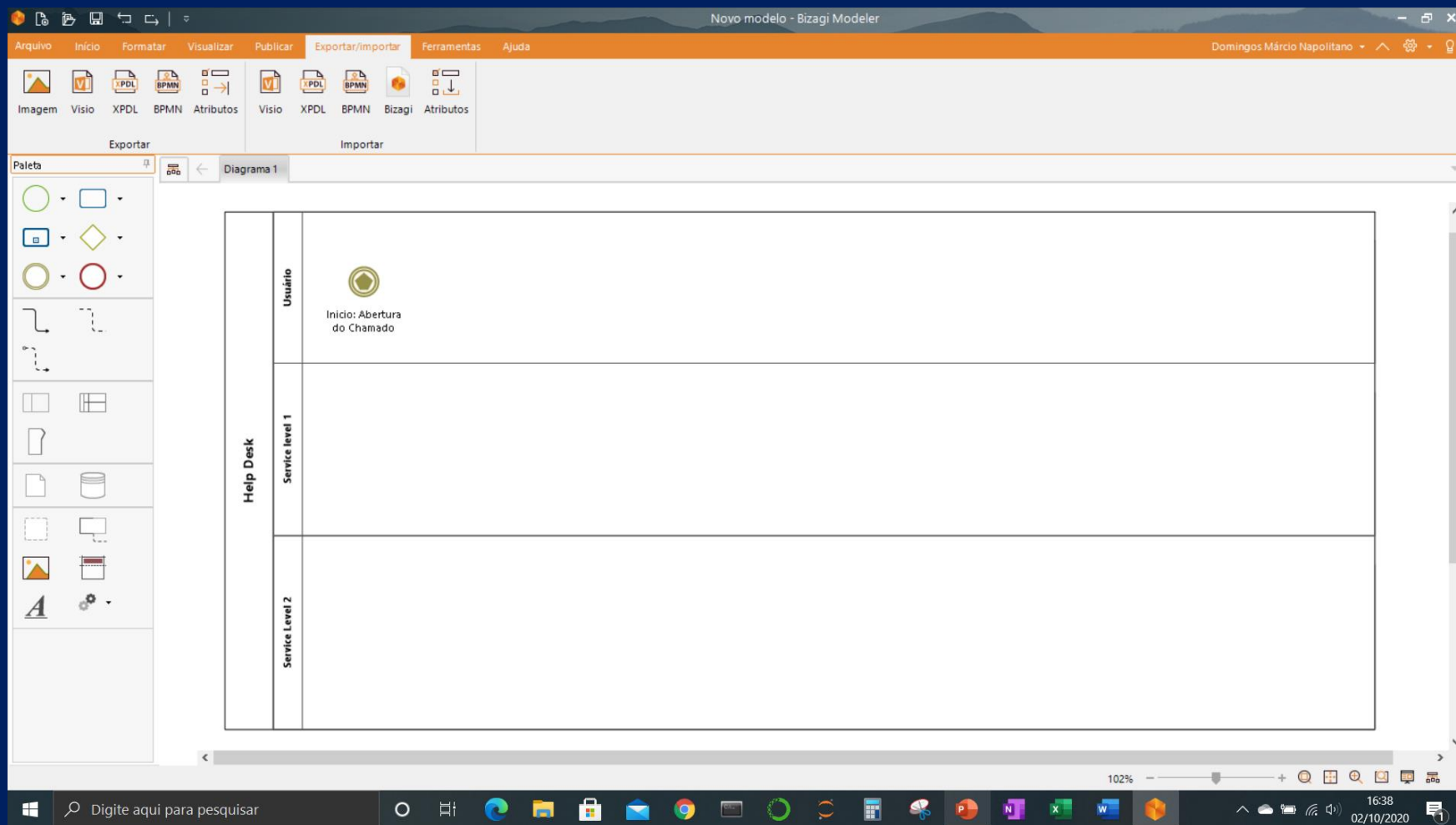
Três atores envolvidos: Usuário, Service Level 1, Service Level 2



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - **Início: Abertura do Chamado- Usuário**
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

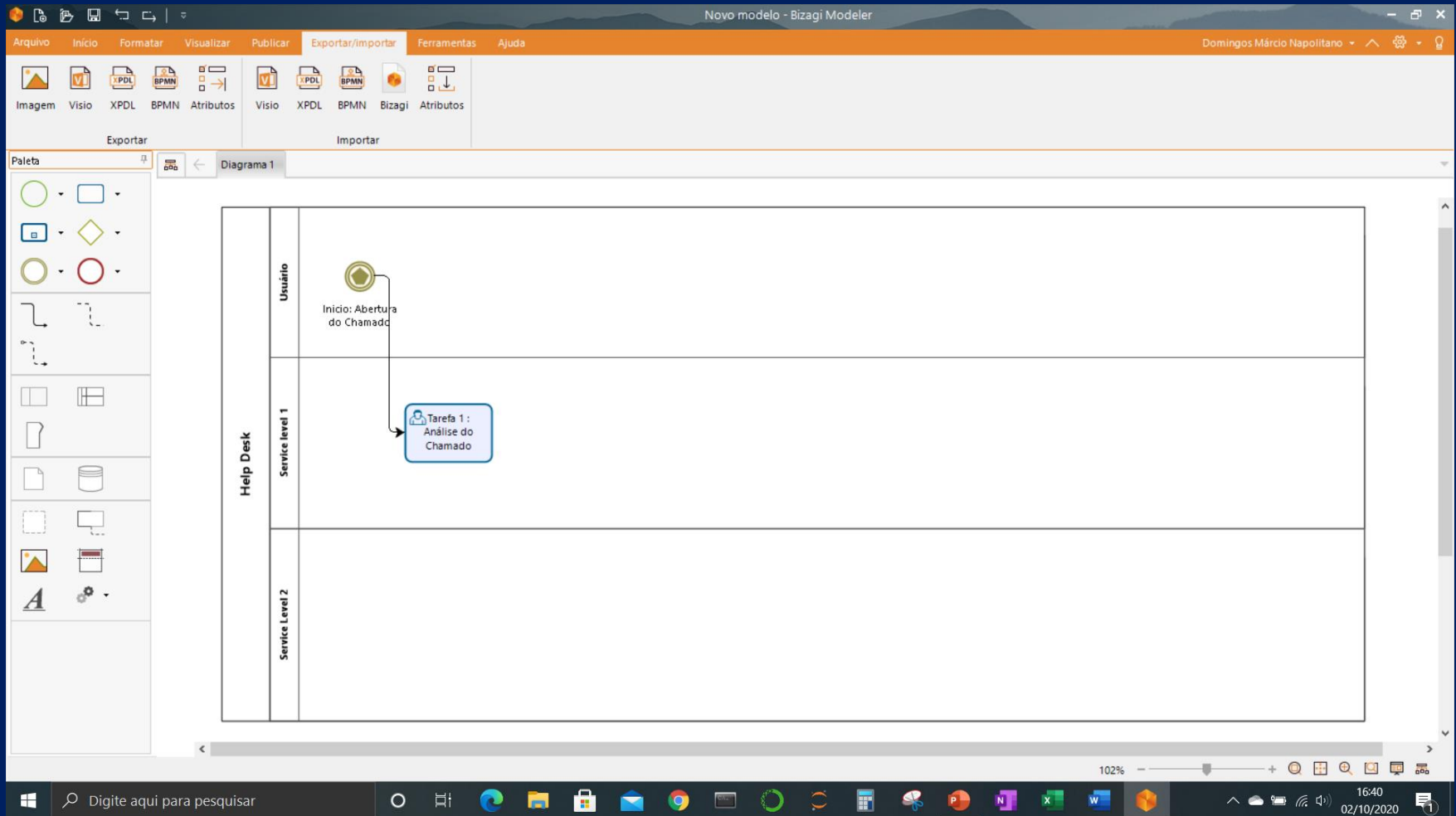
Início: Abertura do Chamado



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - **Início: Abertura do Chamado- Usuário**
 - **Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1**
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

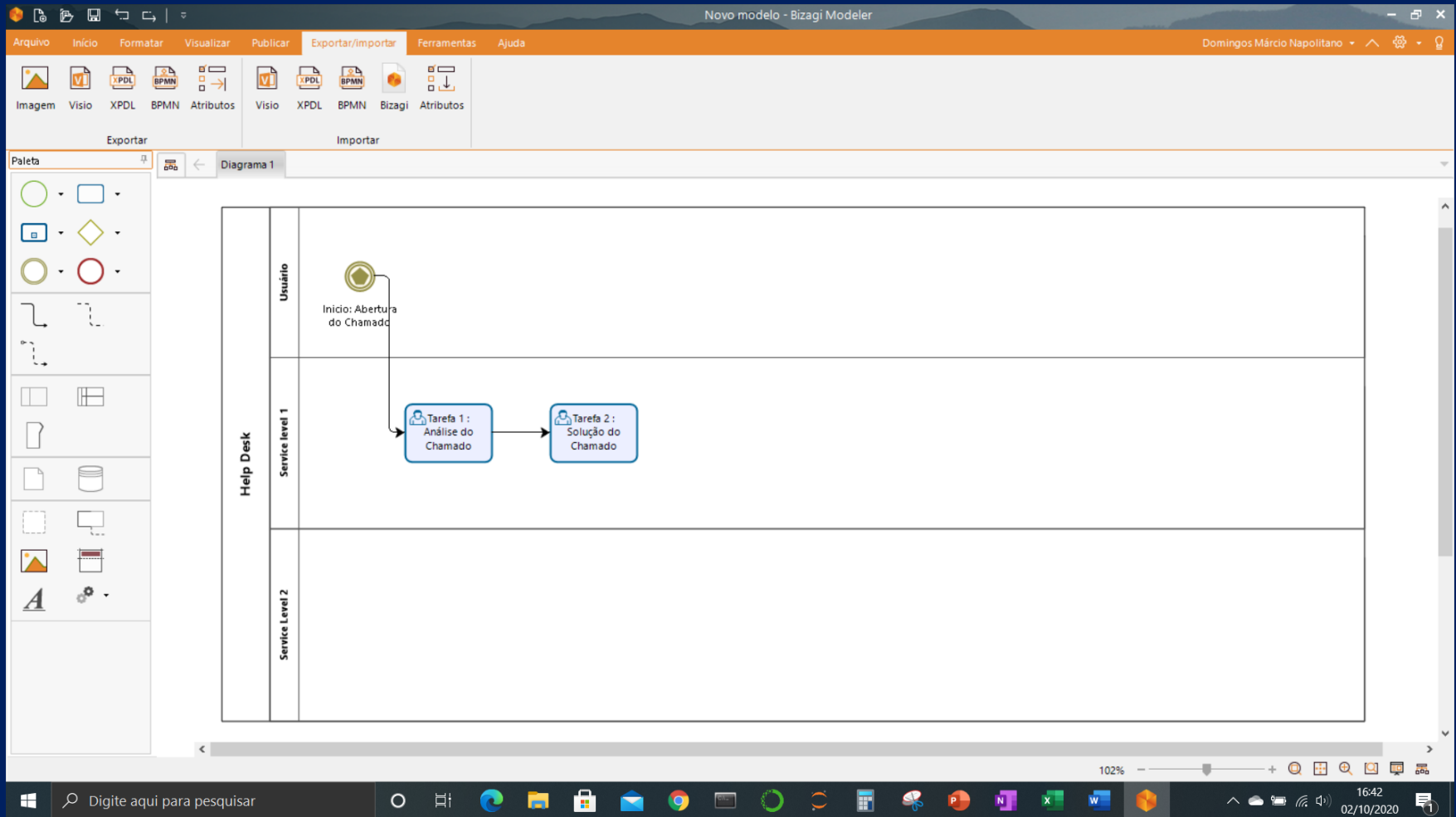
Tarefa 1 : Análise do Chamado



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

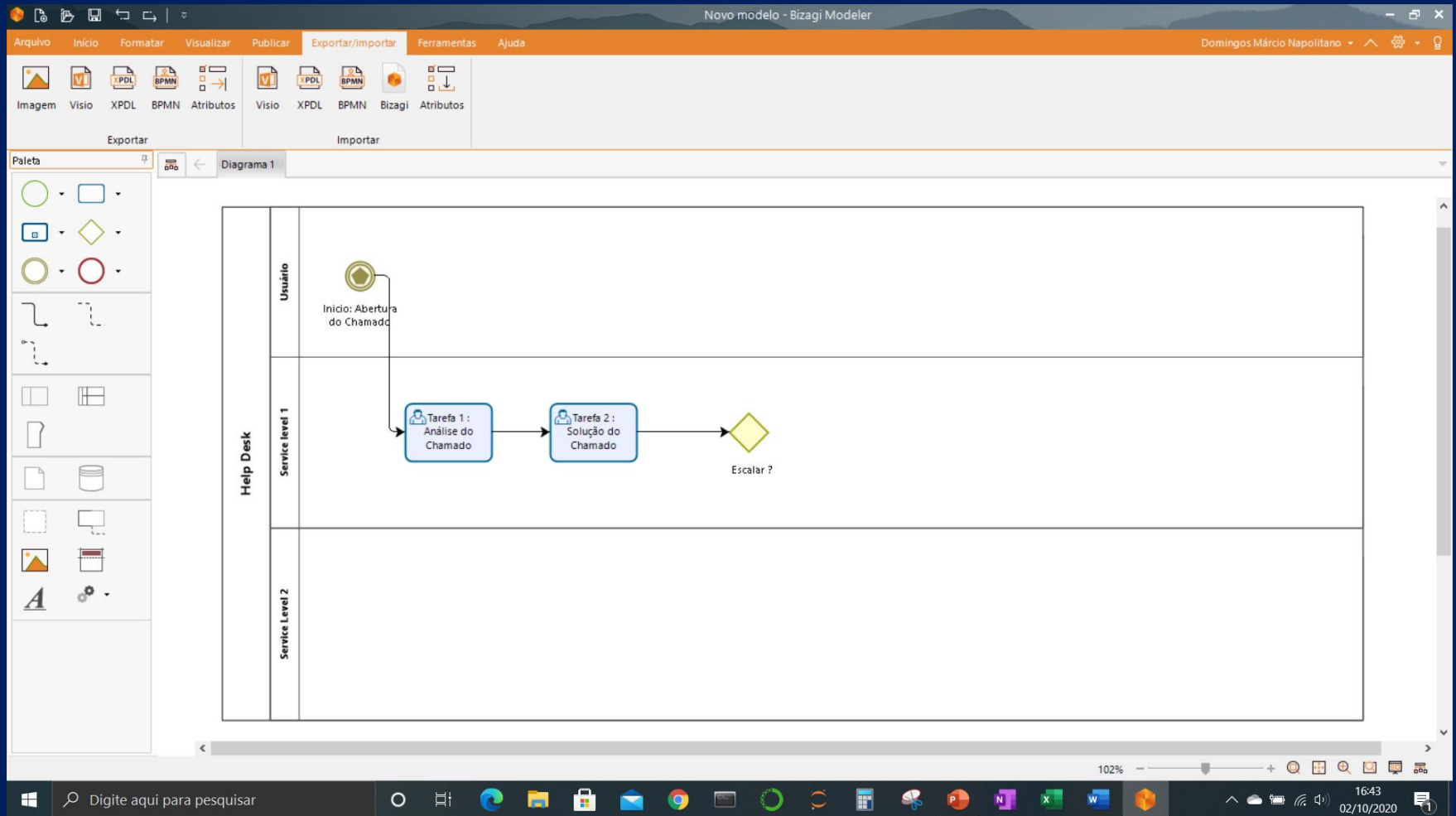
Tarefa 2 : Solução do Chamado



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

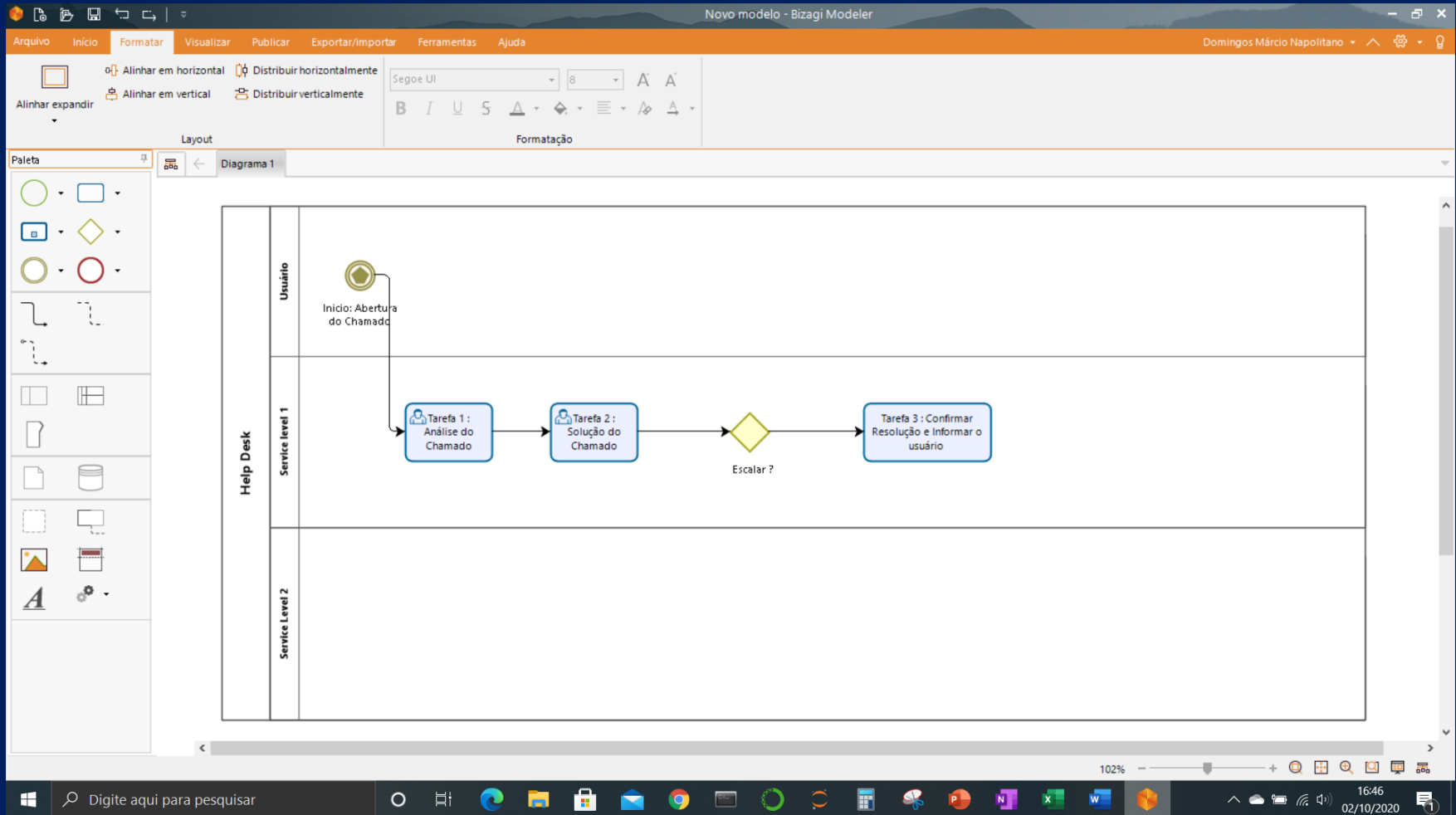
Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

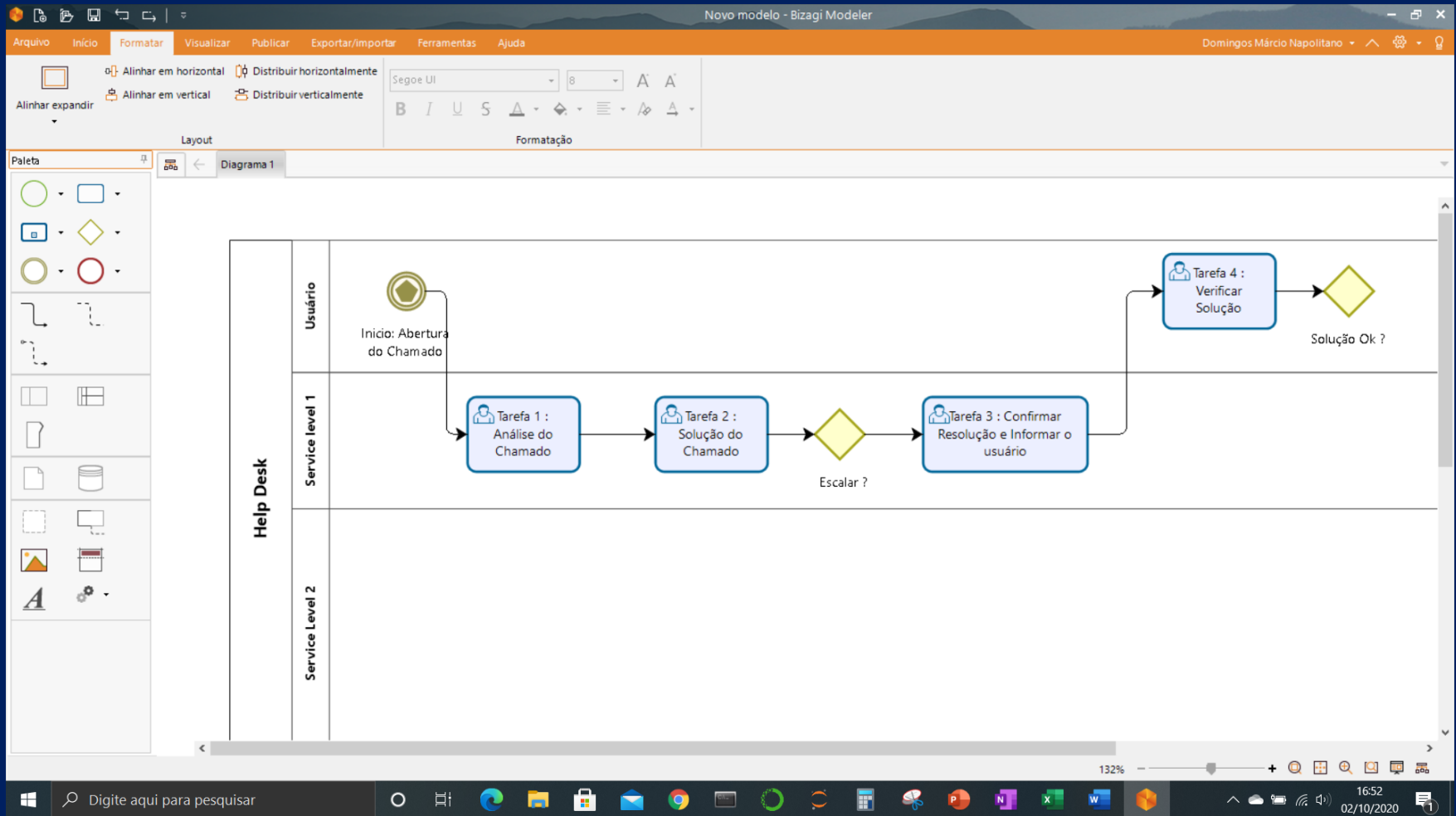
Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário



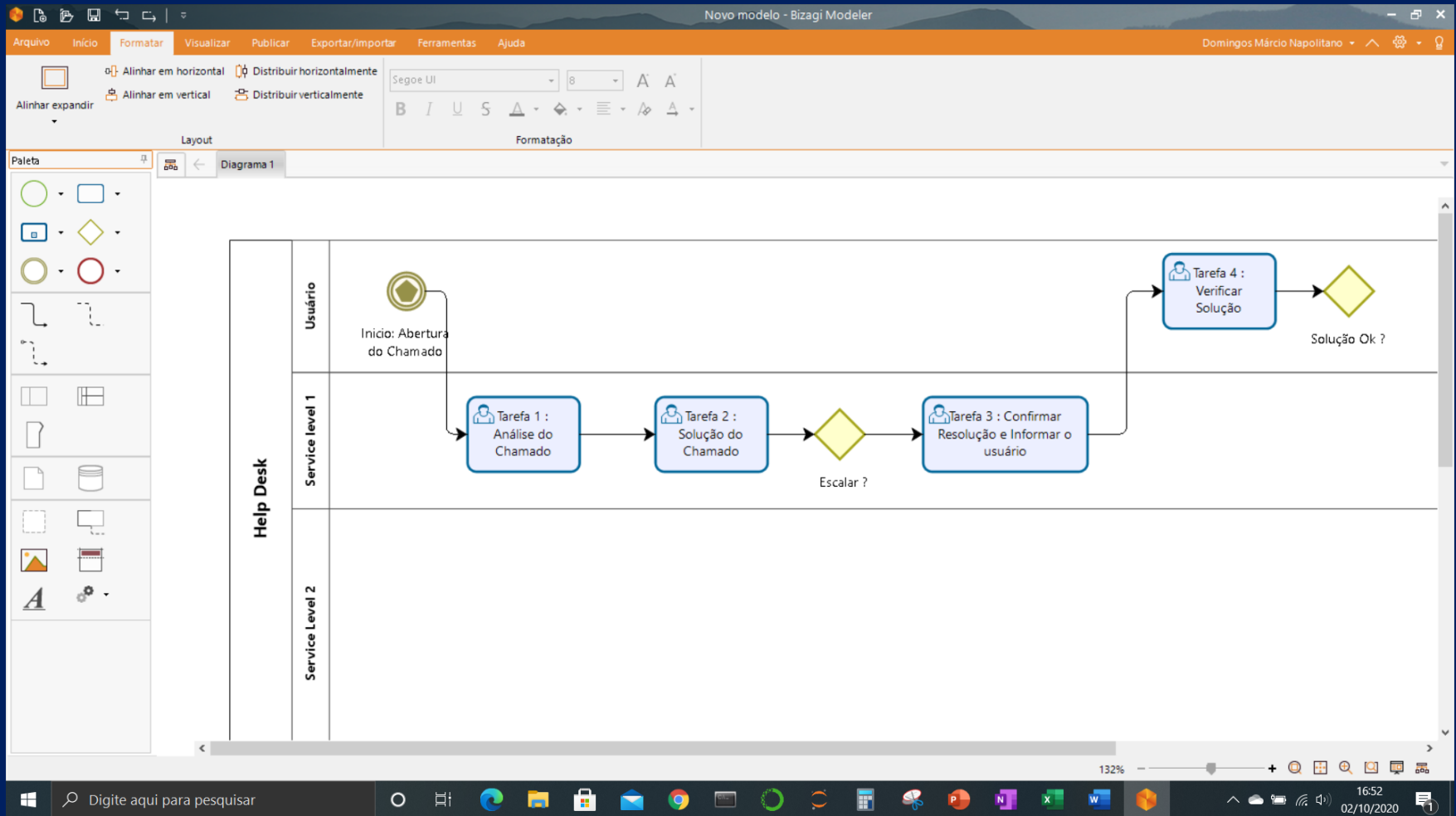
Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

Tarefa 4 : Verificar Solução



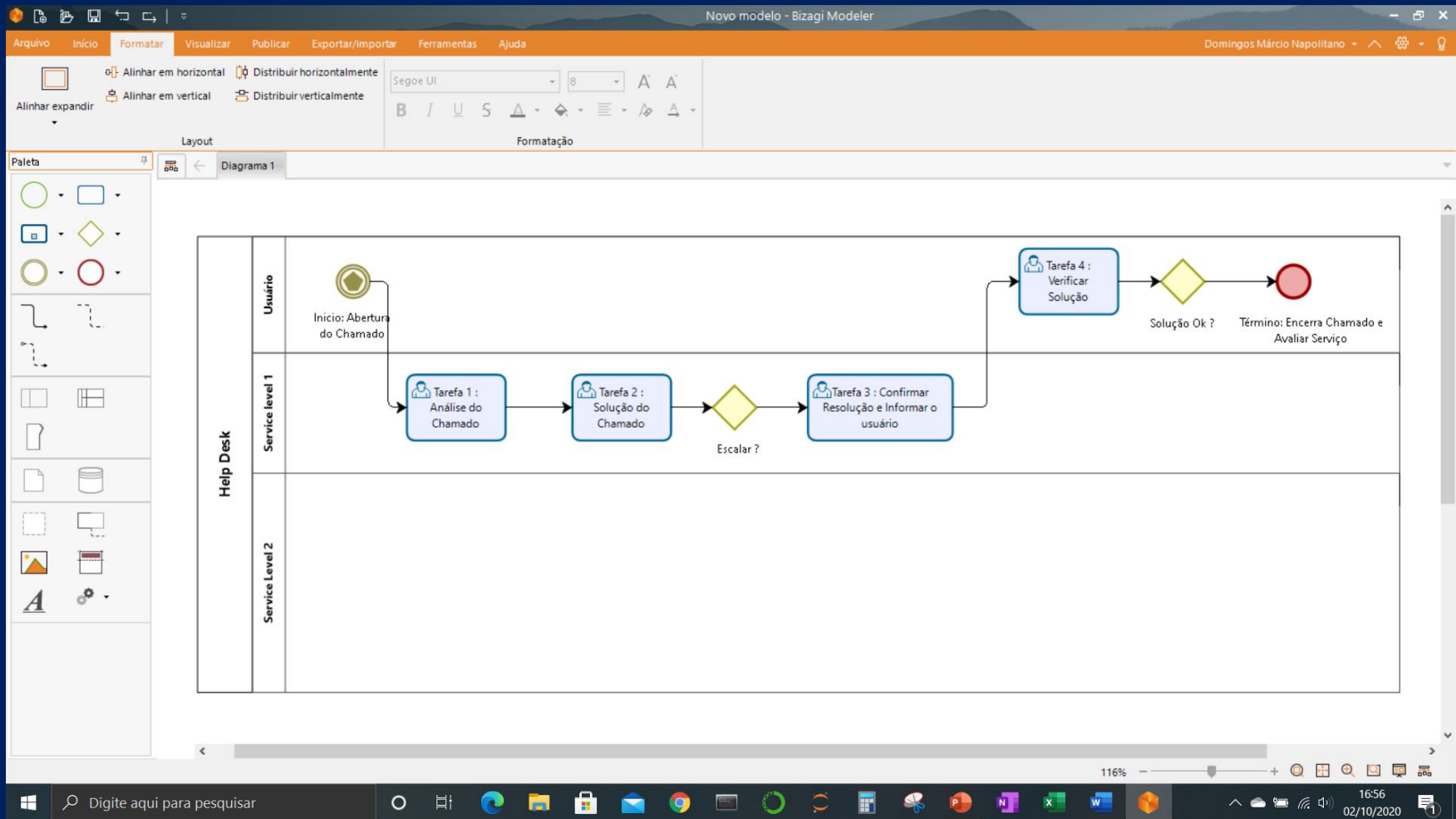
Decisão 2: Solução OK ?



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

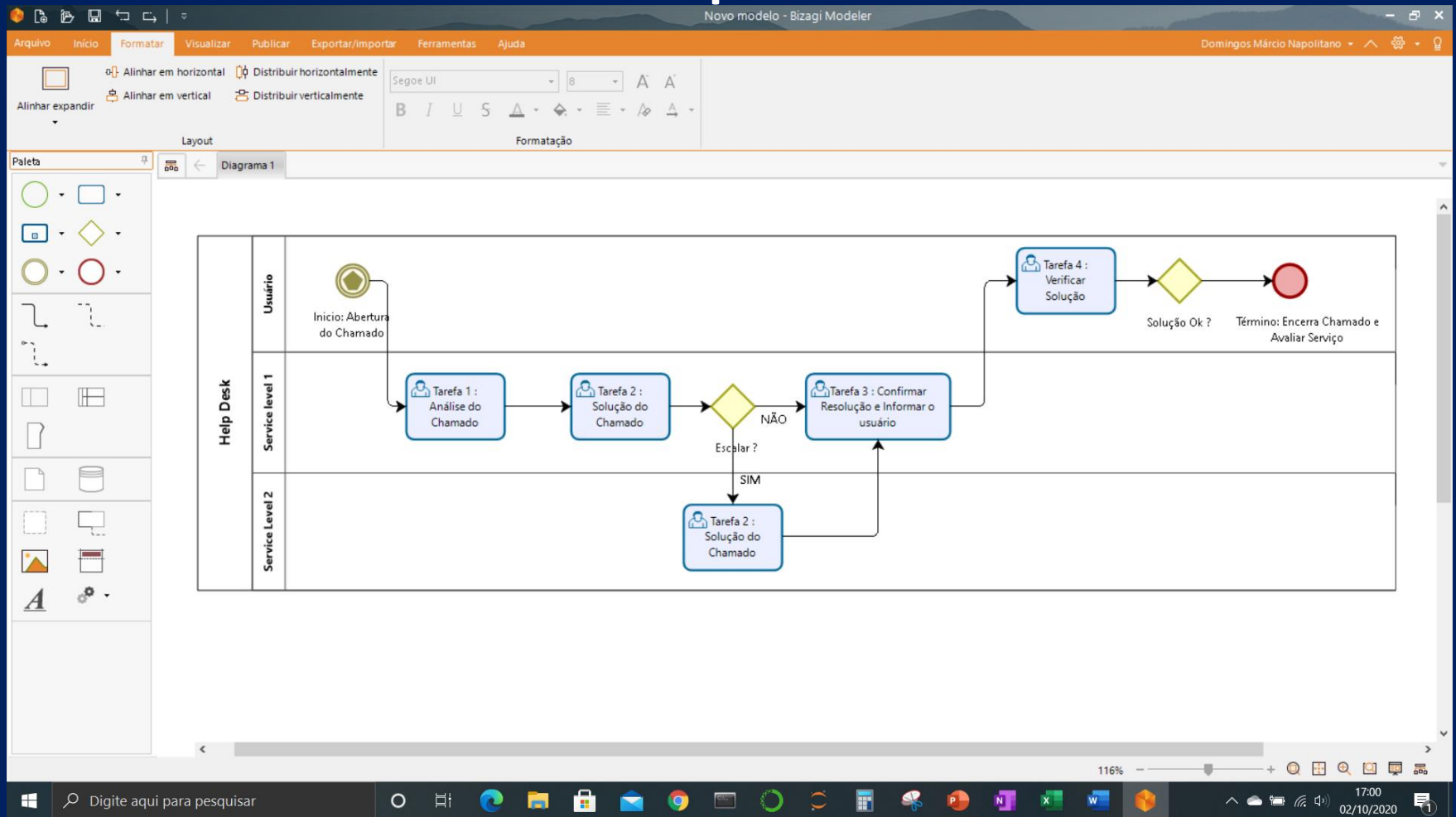
Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço



Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

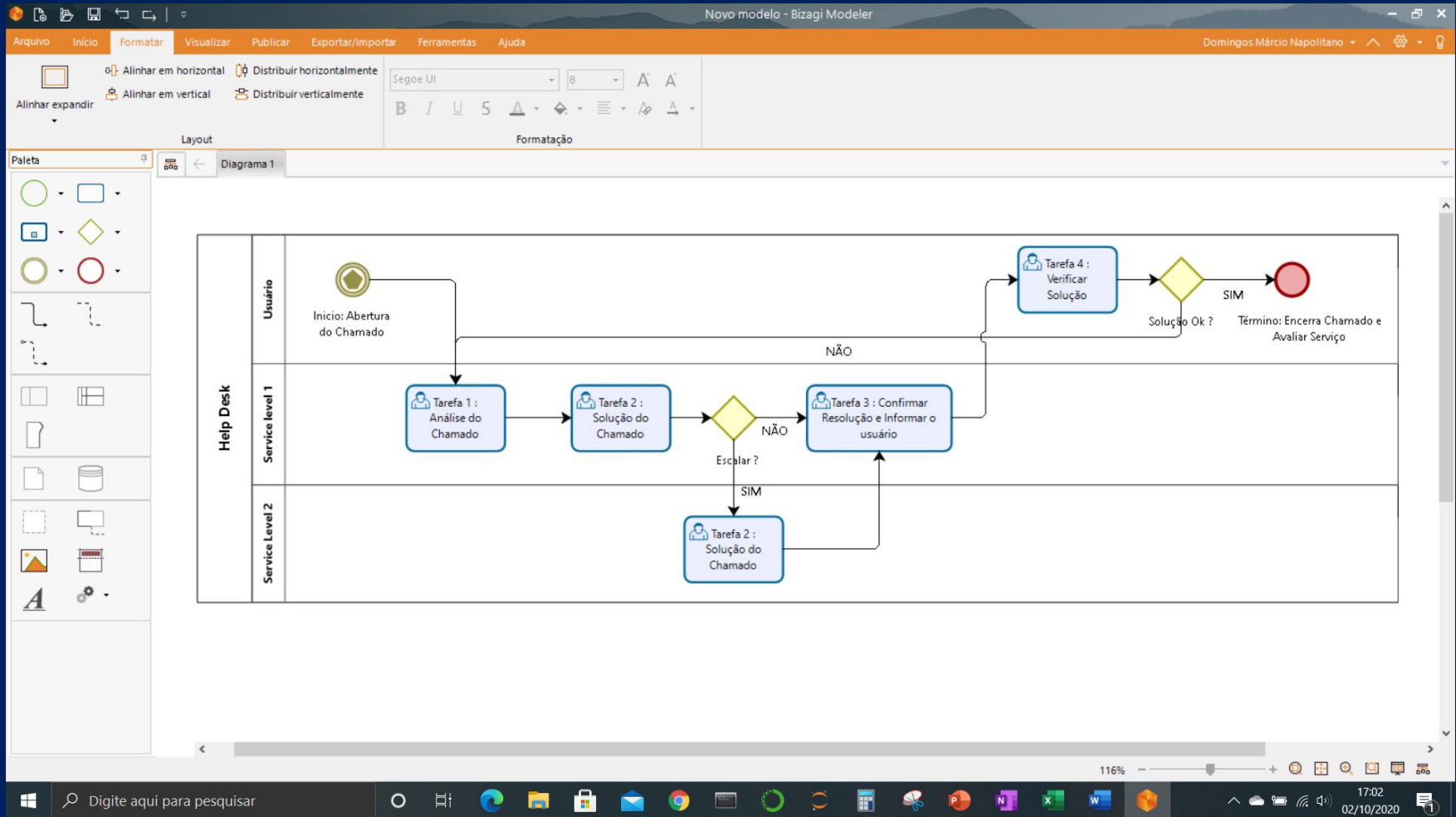
Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2



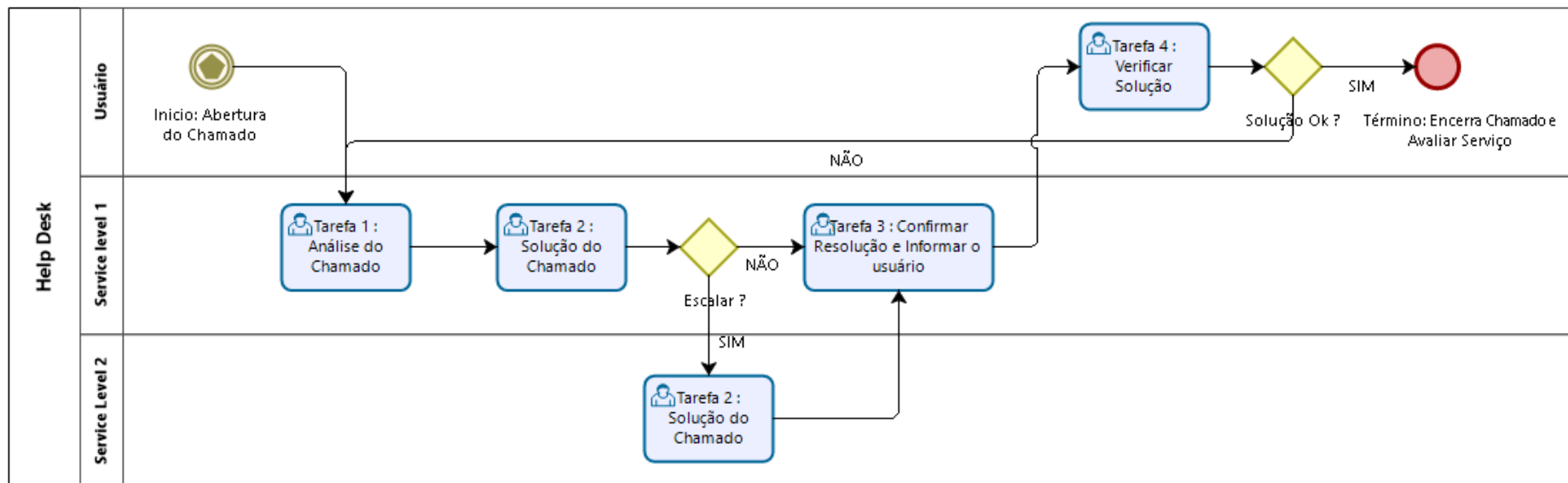
Help Desk

- O Atendimento está dividido nas seguintes tarefas
 - Início: Abertura do Chamado- Usuário
 - Tarefa 1 : Análise do Chamado – SL 1
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 1
 - Decisão 1 – Se SL1 não pode resolver escala para SL2
 - Tarefa 2 : Solução do Chamado – SL 2
 - Tarefa 3 : Confirmar Resolução e Informar o usuário – SL 1
 - Tarefa 4 : Verificar Solução– Usuário
 - Decisão 2: Solução OK ?
 - Término: Encerra Chamado e Avaliar Serviço - Usuário

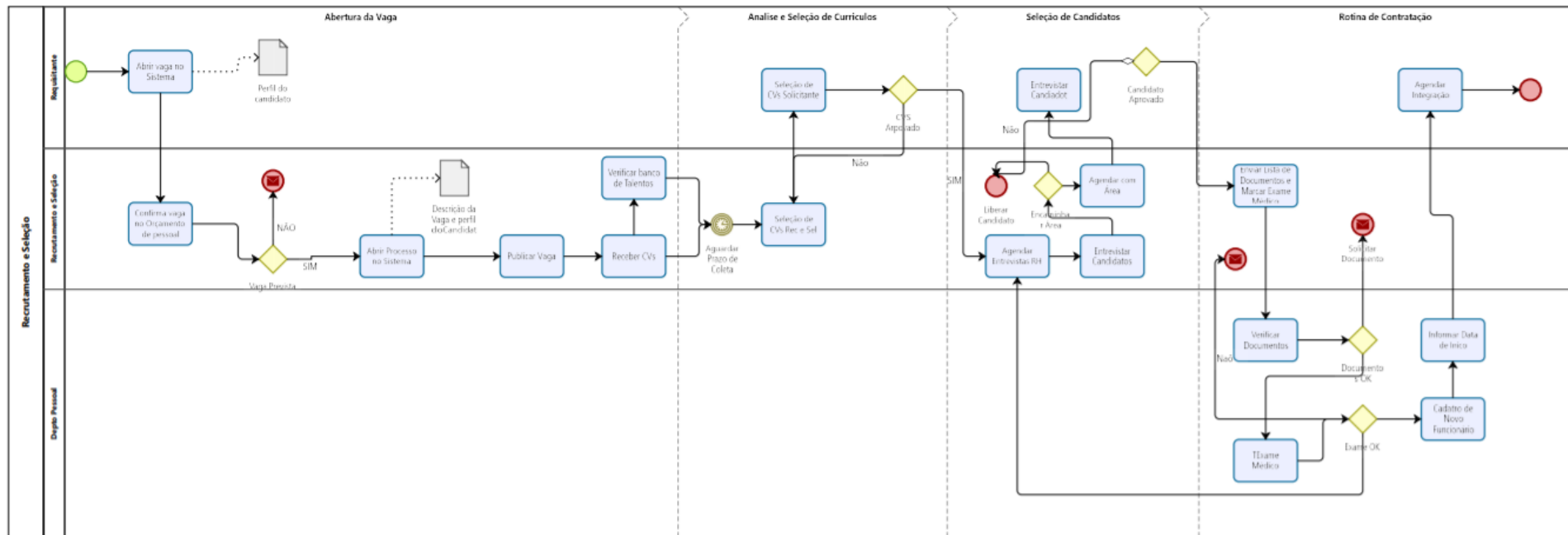
Decisão 2: Solução OK ?



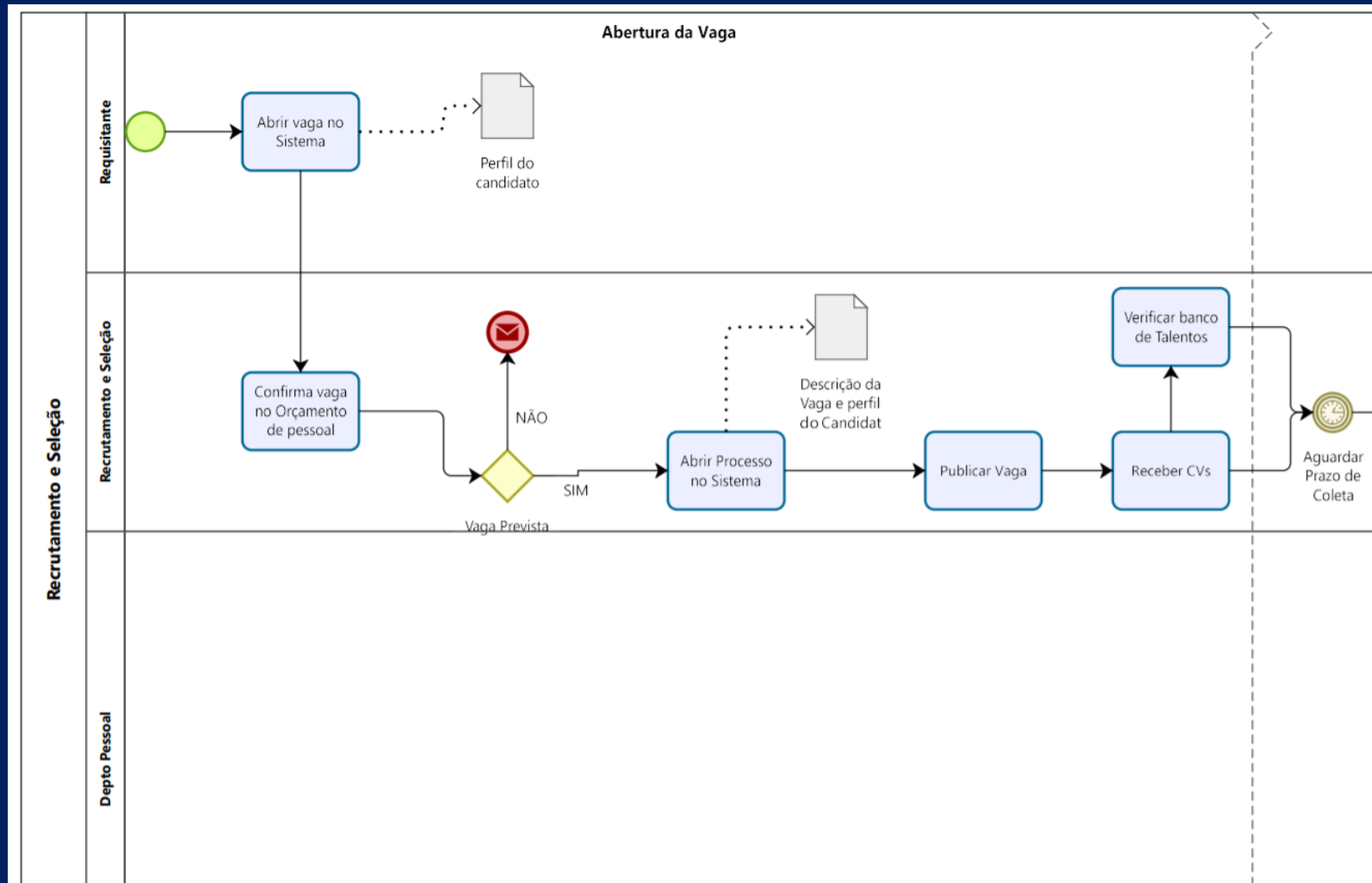
Modelo Final – Help Desk



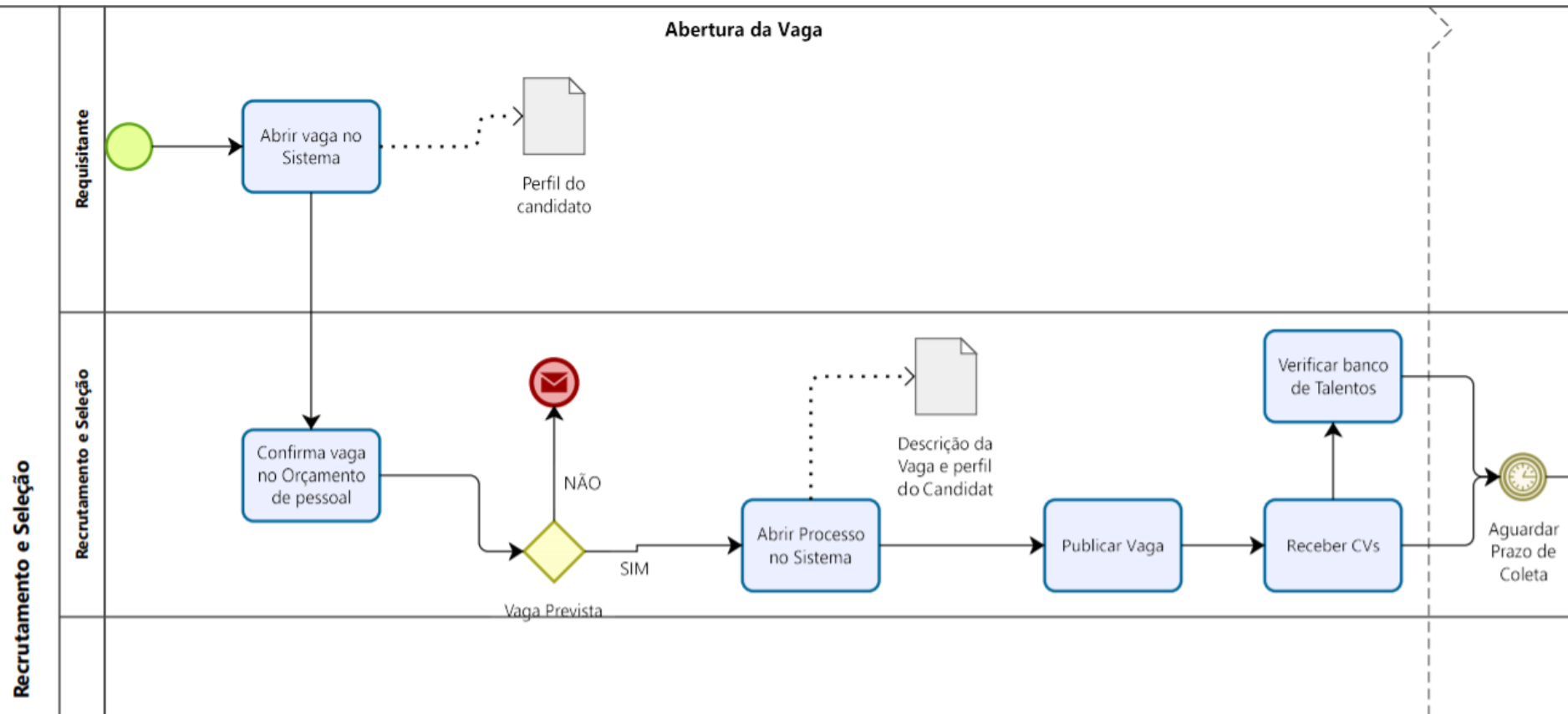
Processo de RH



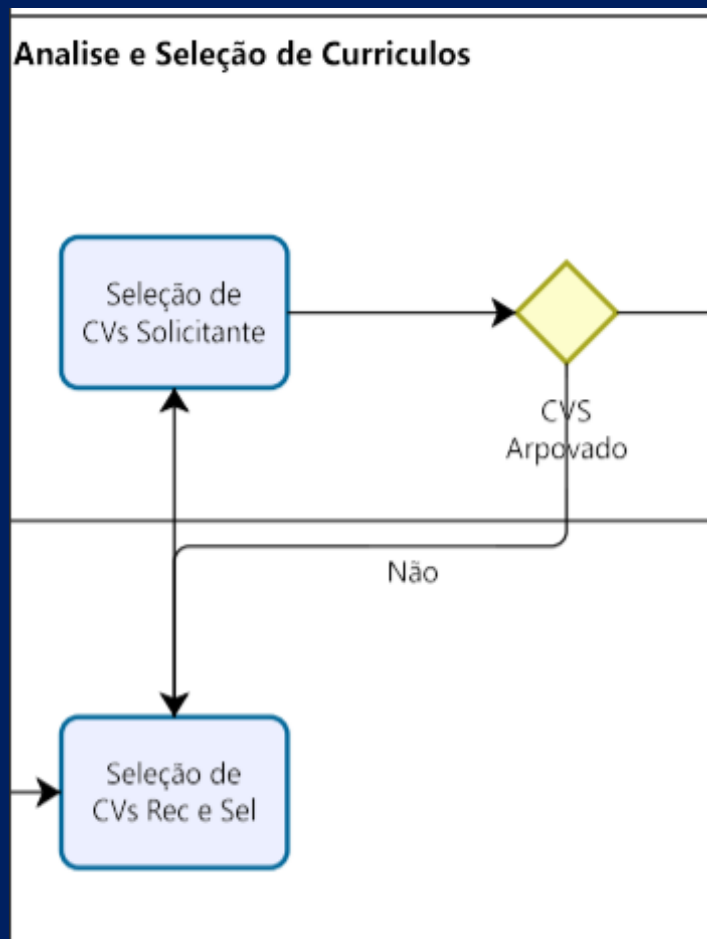
Processo RH Abertura da Vaga



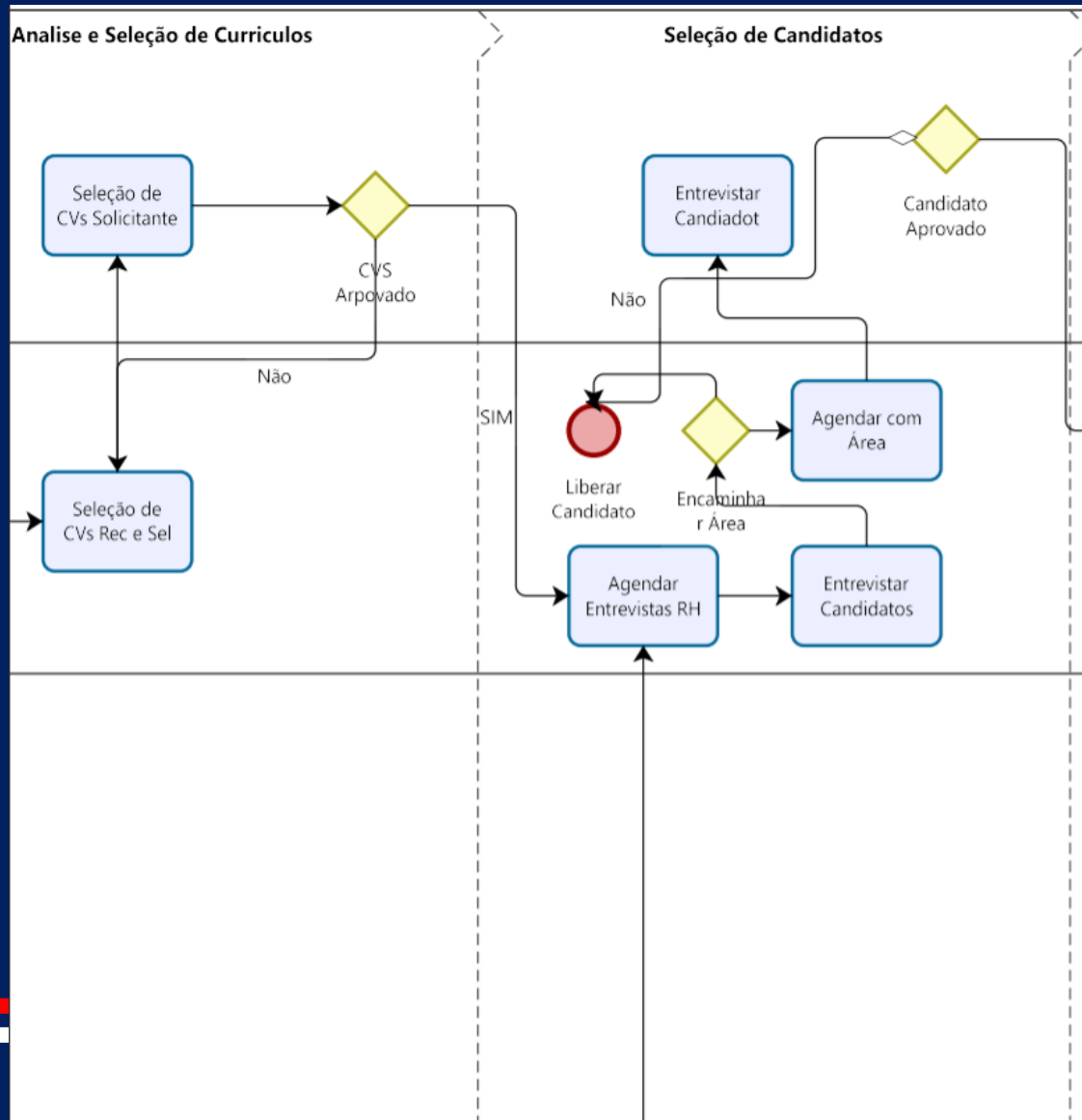
Processo RH Abertura da Vaga



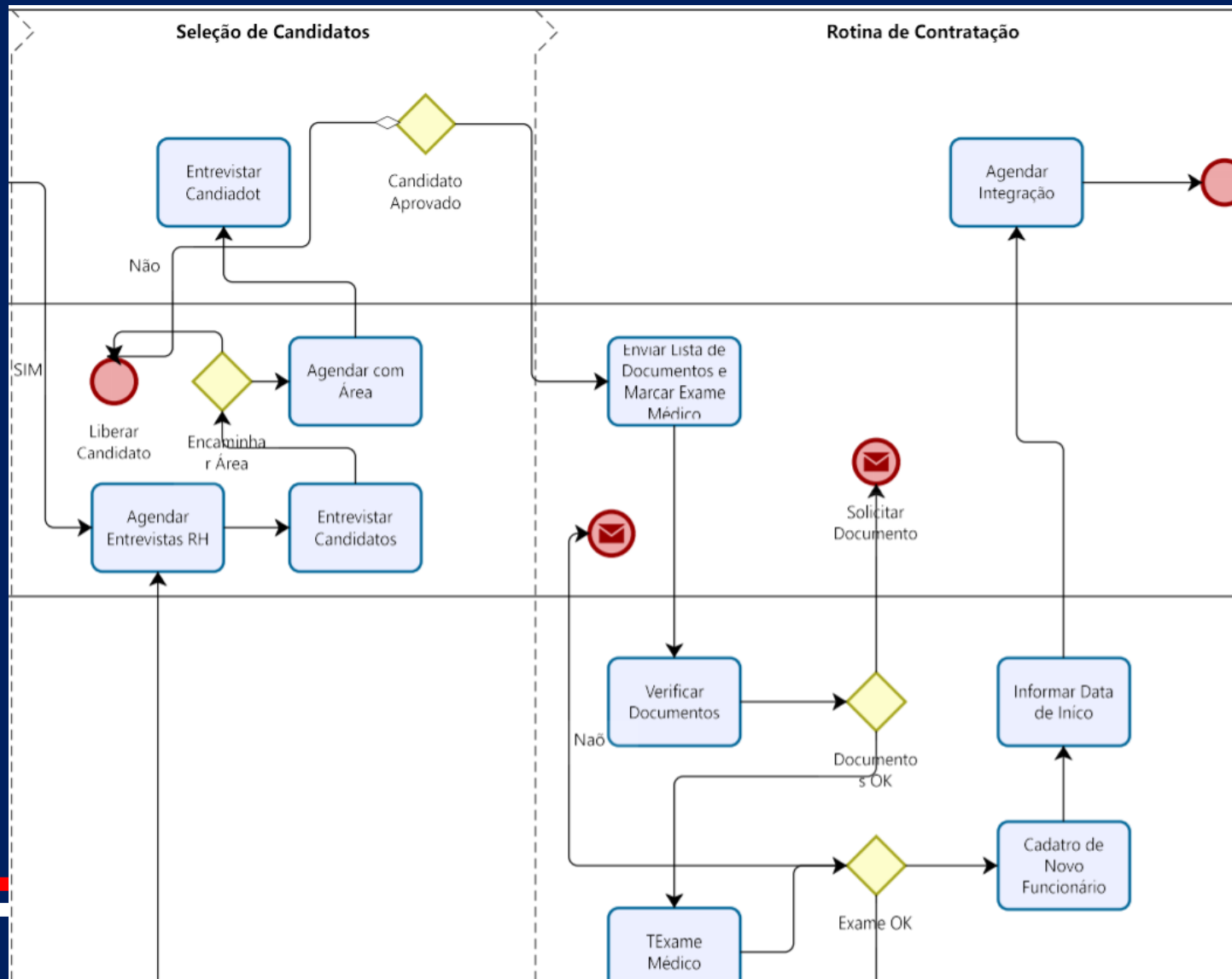
Processo RH Análise e Curriculum



Processo RH 0 Seleção de Candidatos



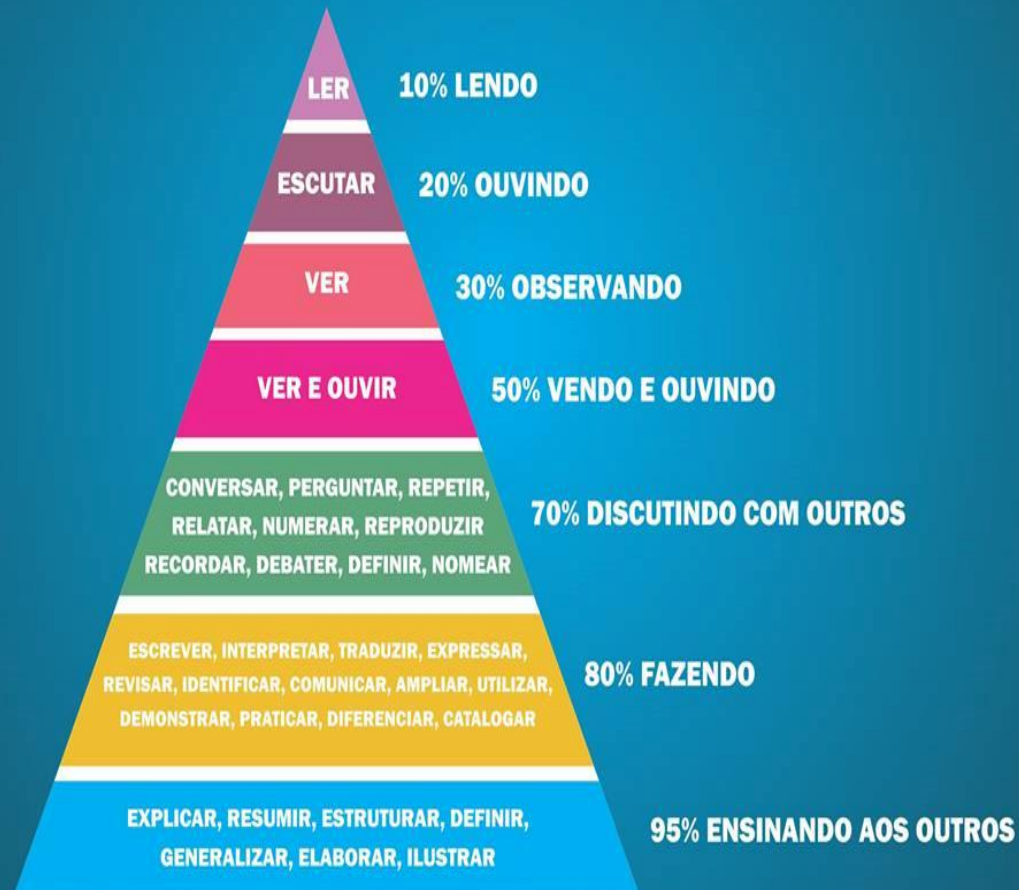
Processo RH Seleção de Candidatos



COMO APRENDEMOS



A pirâmide de aprendizagem
de Willian Glasser



Dúvidas



#434343

#999999

#f7965c

#ffc39f