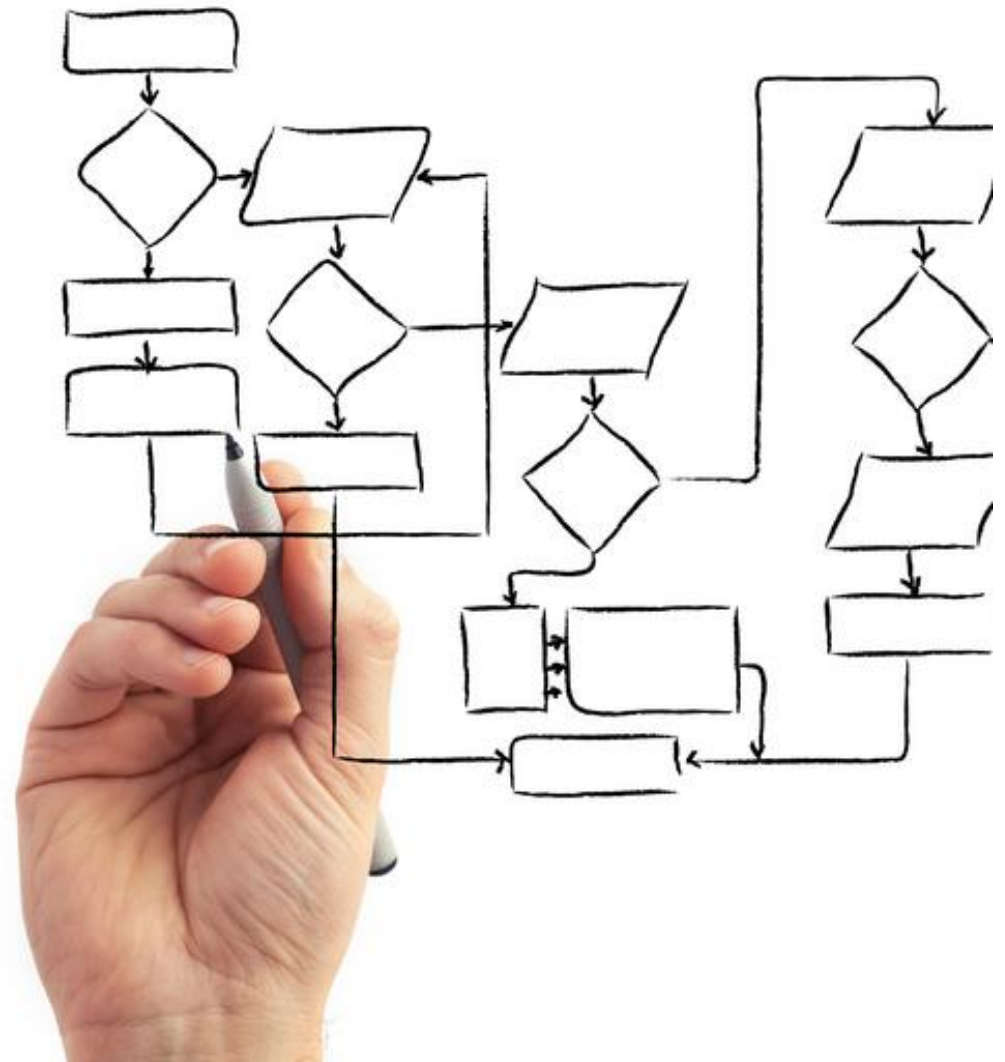


Modelagem de Processos

Edson Orivaldo Lessa
Junior
edson.lessa@unisul.br

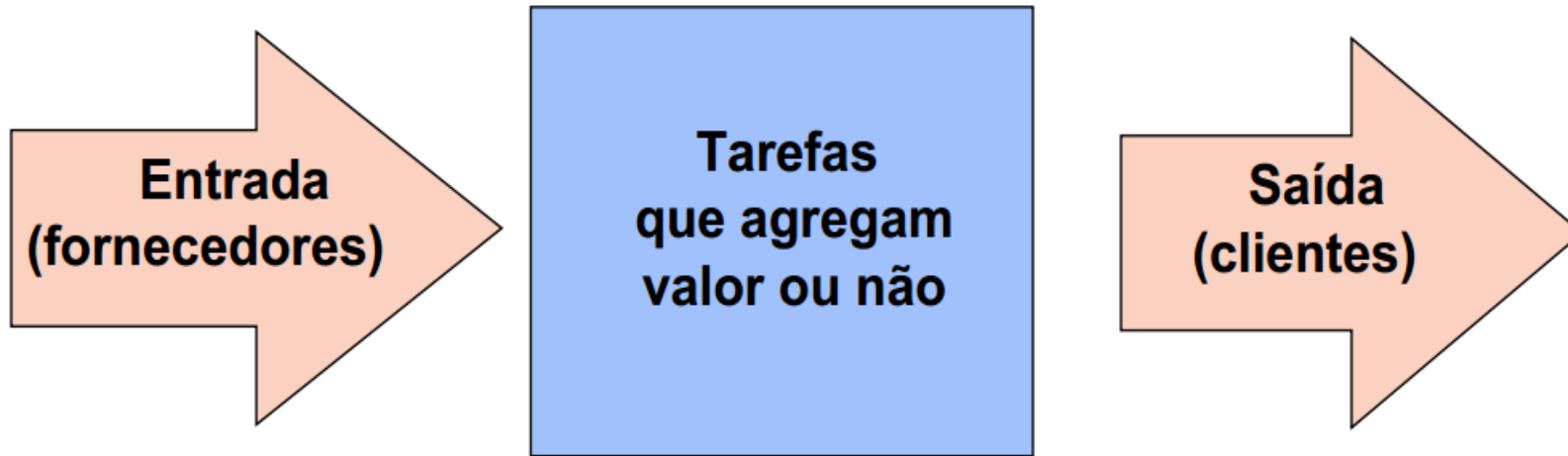
O que é um processo?

- É um grupo de atividades realizadas numa sequencia determinada que produz um bem ou um serviço.
- Pode ser encarado, também, como qualquer atividade ou conjunto de atividades onde há uma entrada, uma transformação, e uma saída.
- Não necessariamente a entrada de que estamos nos referindo é material, podendo ser informação, por exemplo.



PROCESSO

Um processo é uma série de tarefas logicamente interrelacionadas que quando executadas produzem resultados esperados.



O que é um processo? Outras definições.

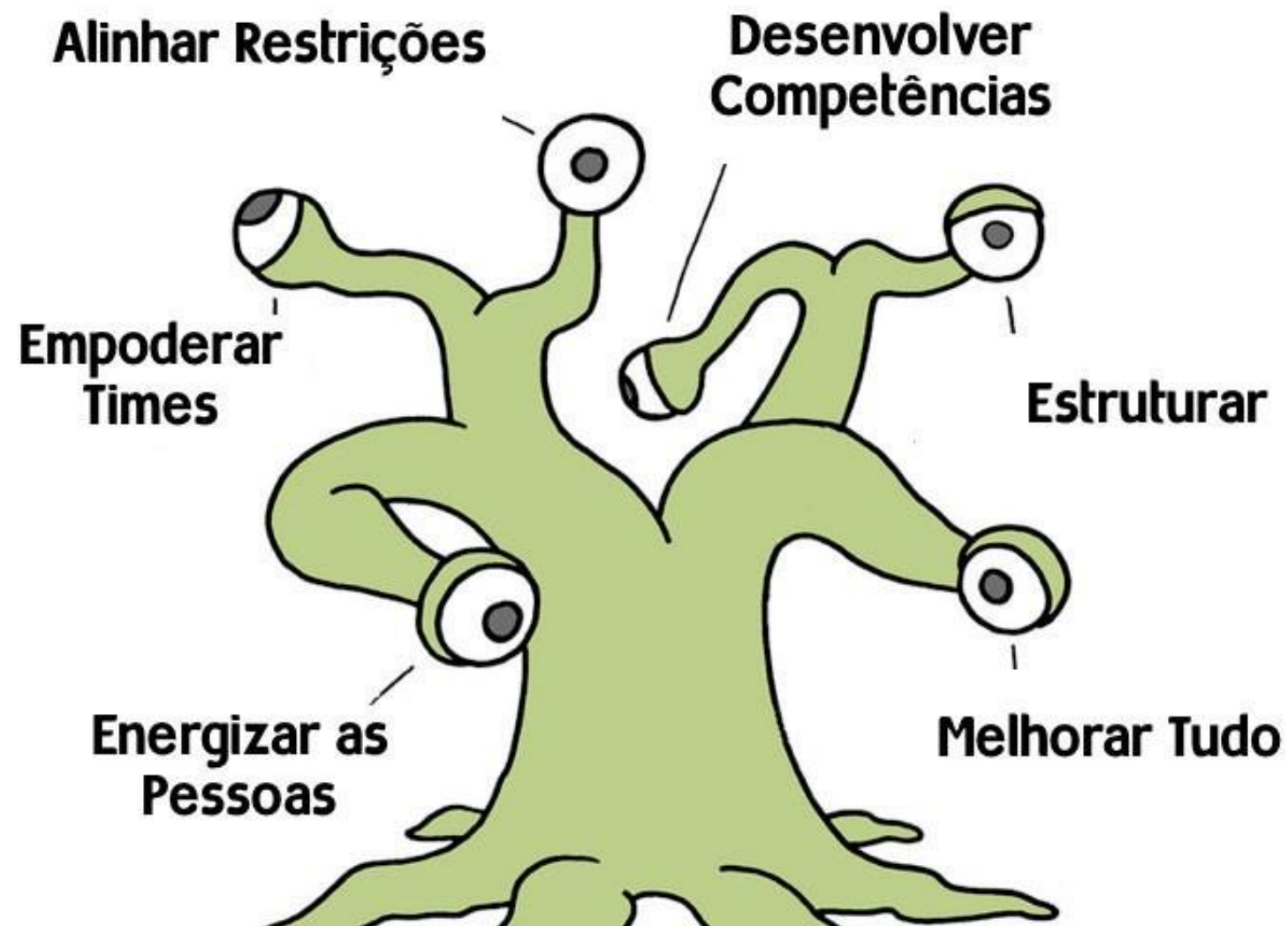
- Segundo Davenport (1994), processo é “uma ordenação específica das atividades de trabalho no tempo e no espaço, com um começo, um fim, e inputs e outputs claramente identificados: uma estrutura para a ação.”.
- Hammer e Champy (1994) definem processo como um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes.
- Sob a ótica do gerenciamento de processos, Ould (2005) define processo como um conjunto coerente de atividades conduzido por um grupo de colaboradores para atingir um objetivo.





Processo

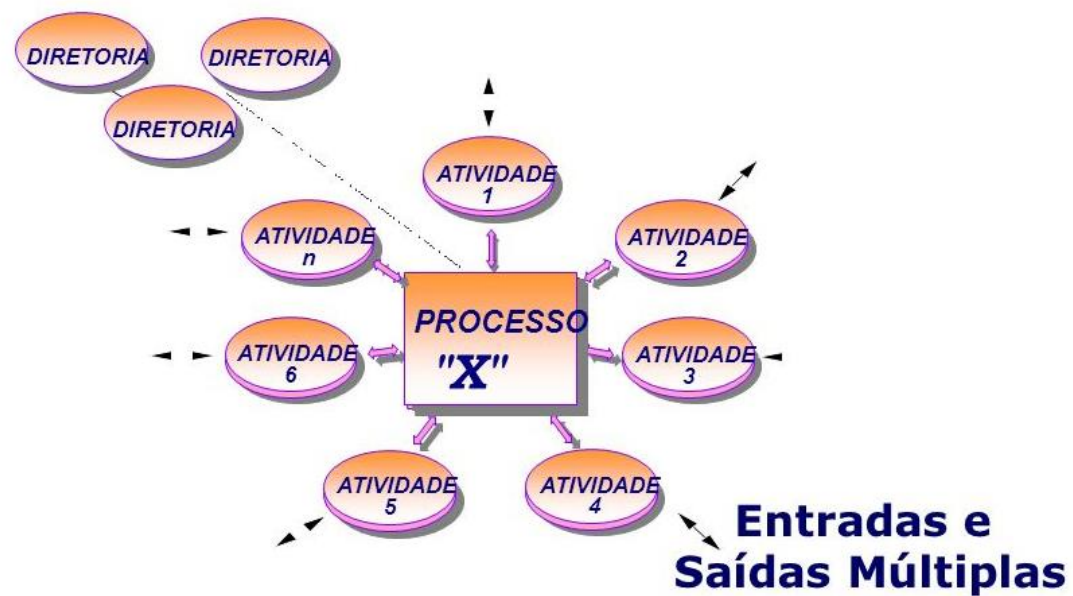
- Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados (CBOK, 2013)



Management
3.0

Processo de Negócio

- É um trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos.
- Podem ser:
 - Ponta-a-ponta
 - Interfuncional
 - Interorganizacional



Estrutura Orienta a Processos


Apresentação

- Seu Nome
- Sua Profissão






Qual é o caminho a tomar?


- 
- Direita para a esquerda, deve ser entregue na mão do colega
 - Pergunta: Um nome de uma música ou cantar uma parte da música de rock nacional dos anos 80 (não pode repetir)



Fase dois



Vantagens da orientação por processos

- Mostrar com as coisas são realmente feitas na organização, revelando problemas, gargalos e ineficiências que aparentemente, funciona normalmente.
 - Reduz tempos de ciclos, diminui custos, melhora a eficiência interna e a qualidade global e aumenta a satisfação do cliente e do empregado.
- 

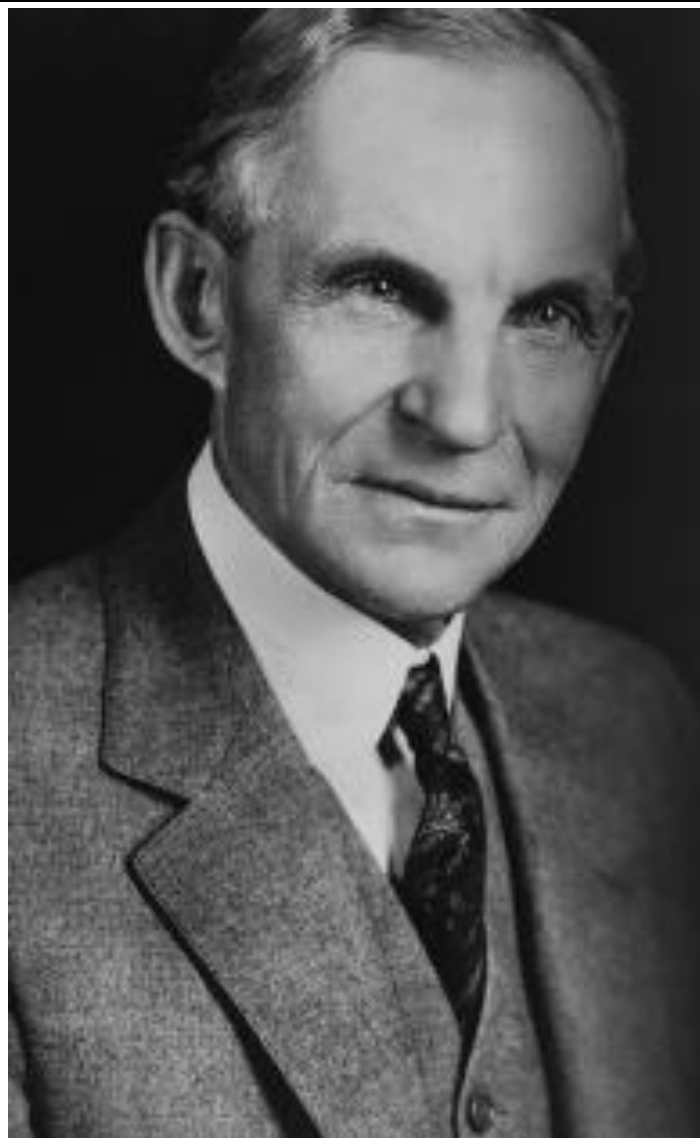


Otimizar, eficiência, melhorar as etapas

Obstáculos



Ninguém tem a melhor resposta

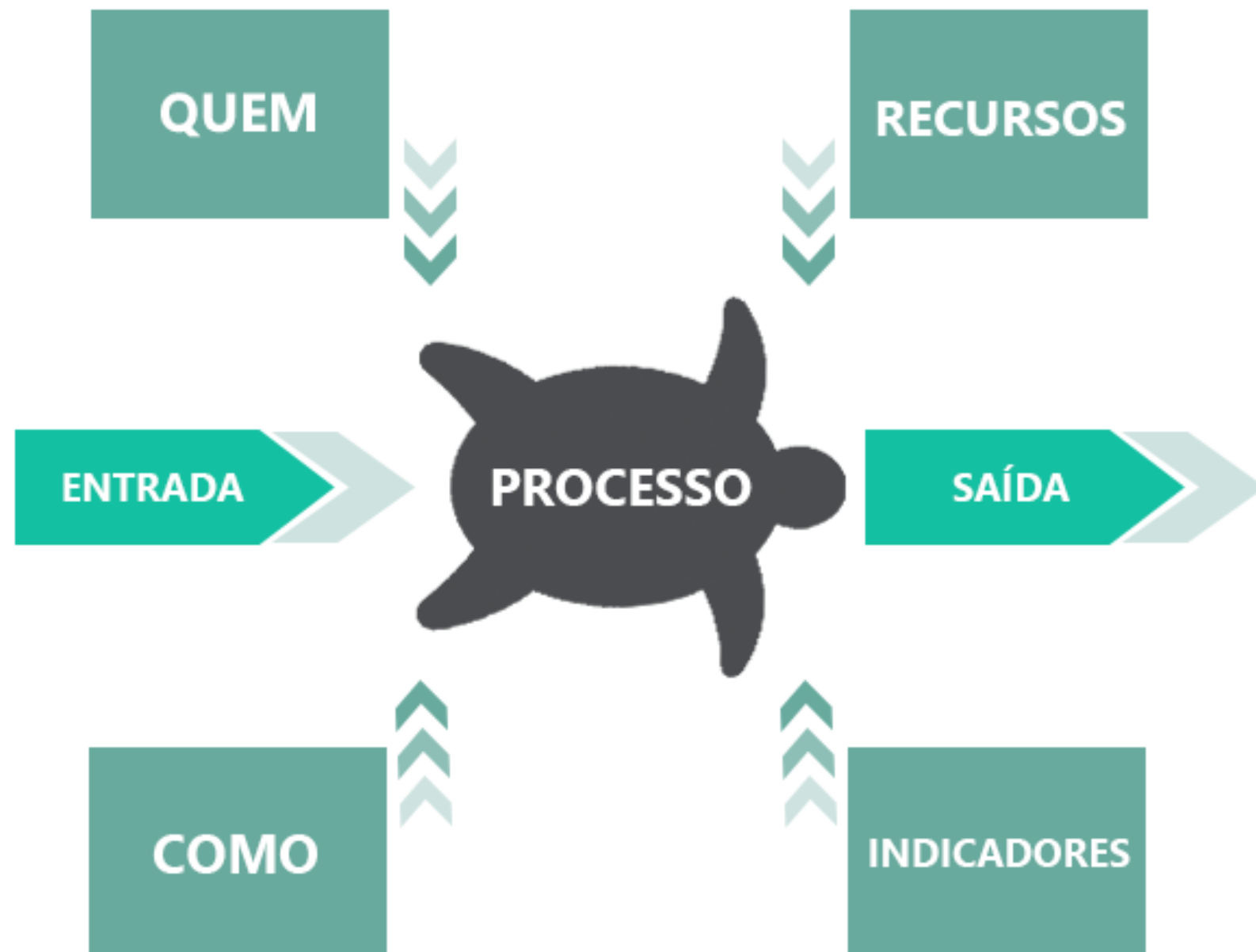


Se eu perguntasse a
meus compradores o
que eles queriam,
teriam dito que era
um cavalo mais
rápido.

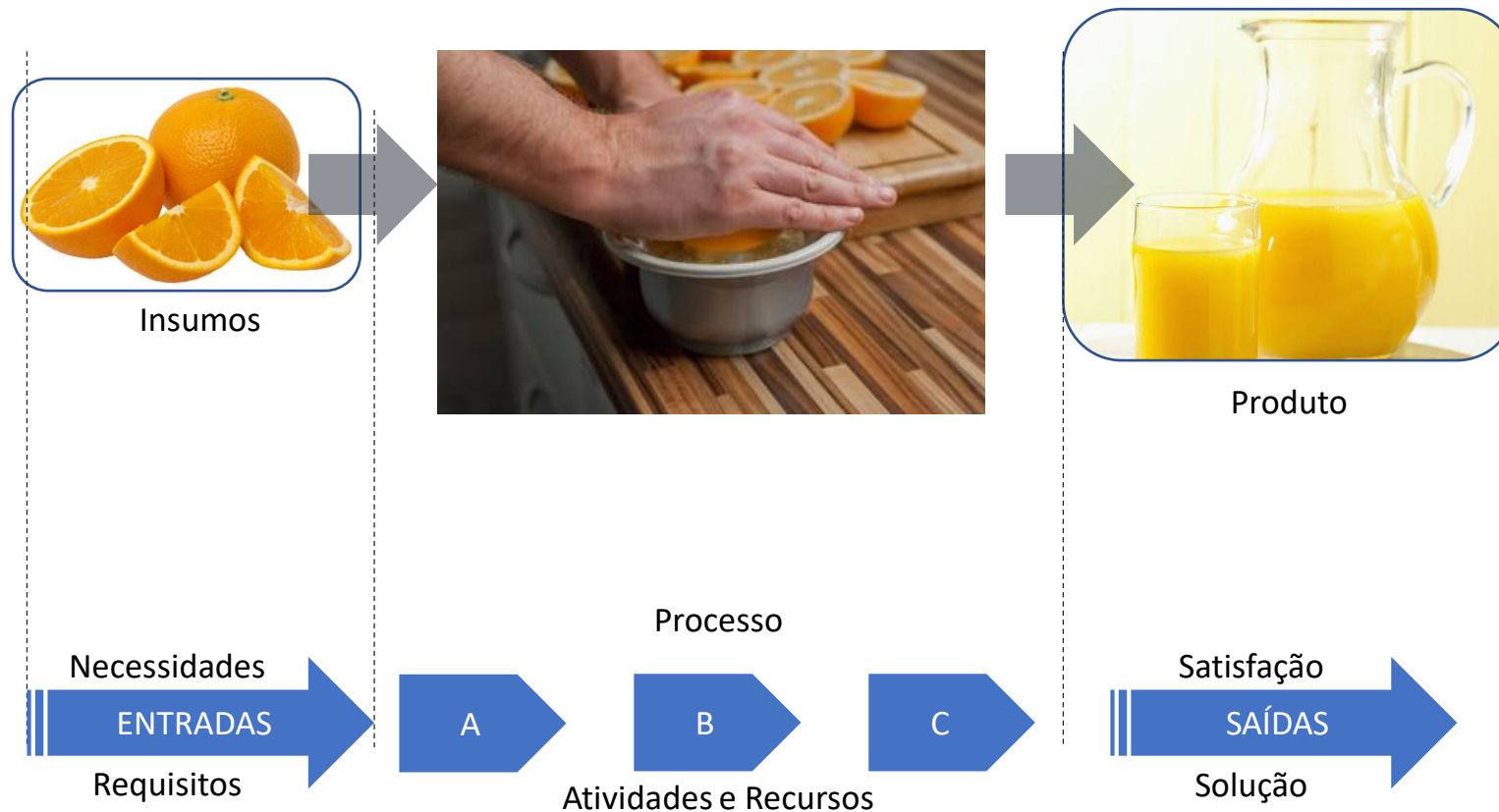
Henry Ford

“ PENSADOR

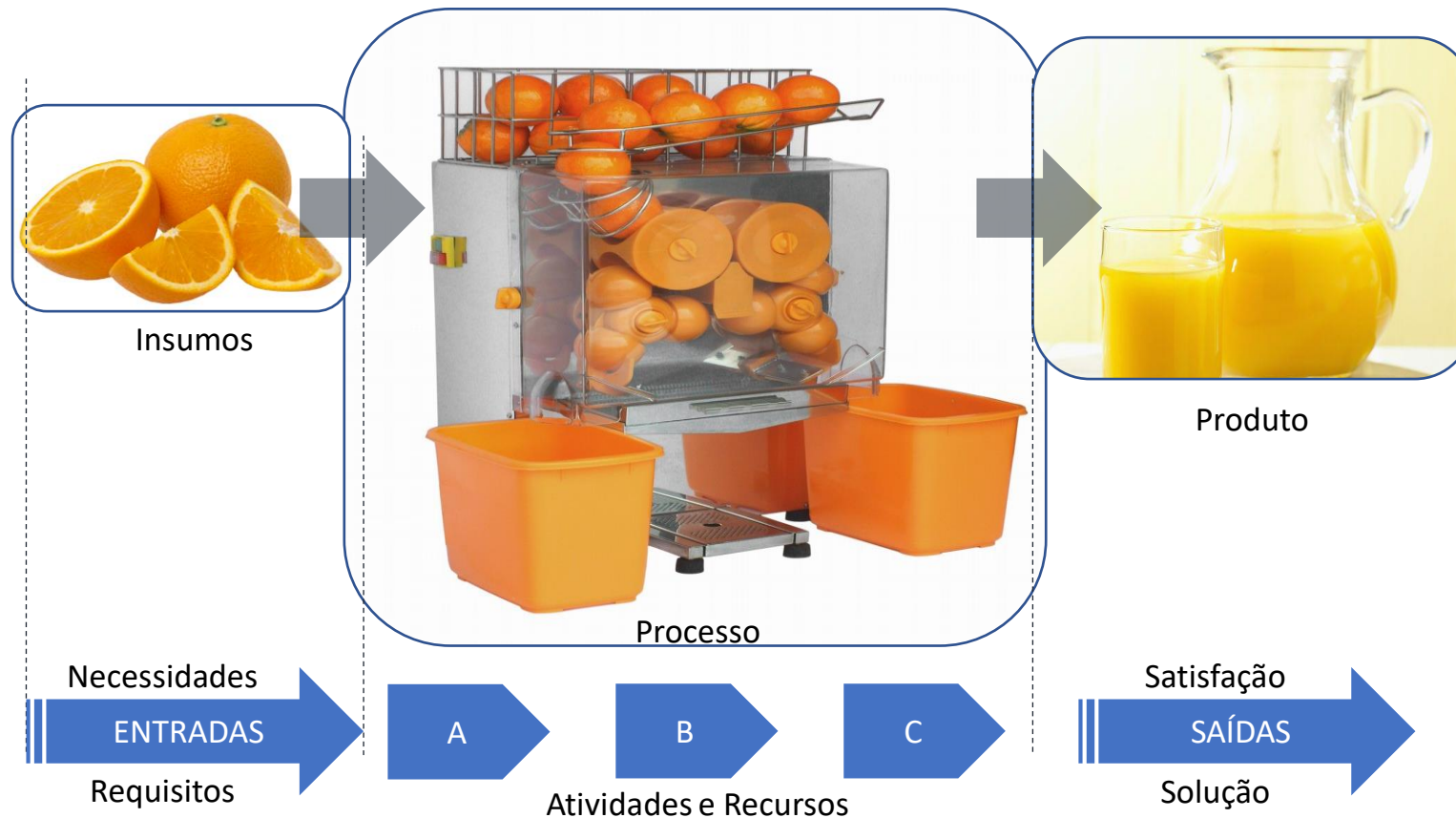
Entendimento
de um
processo



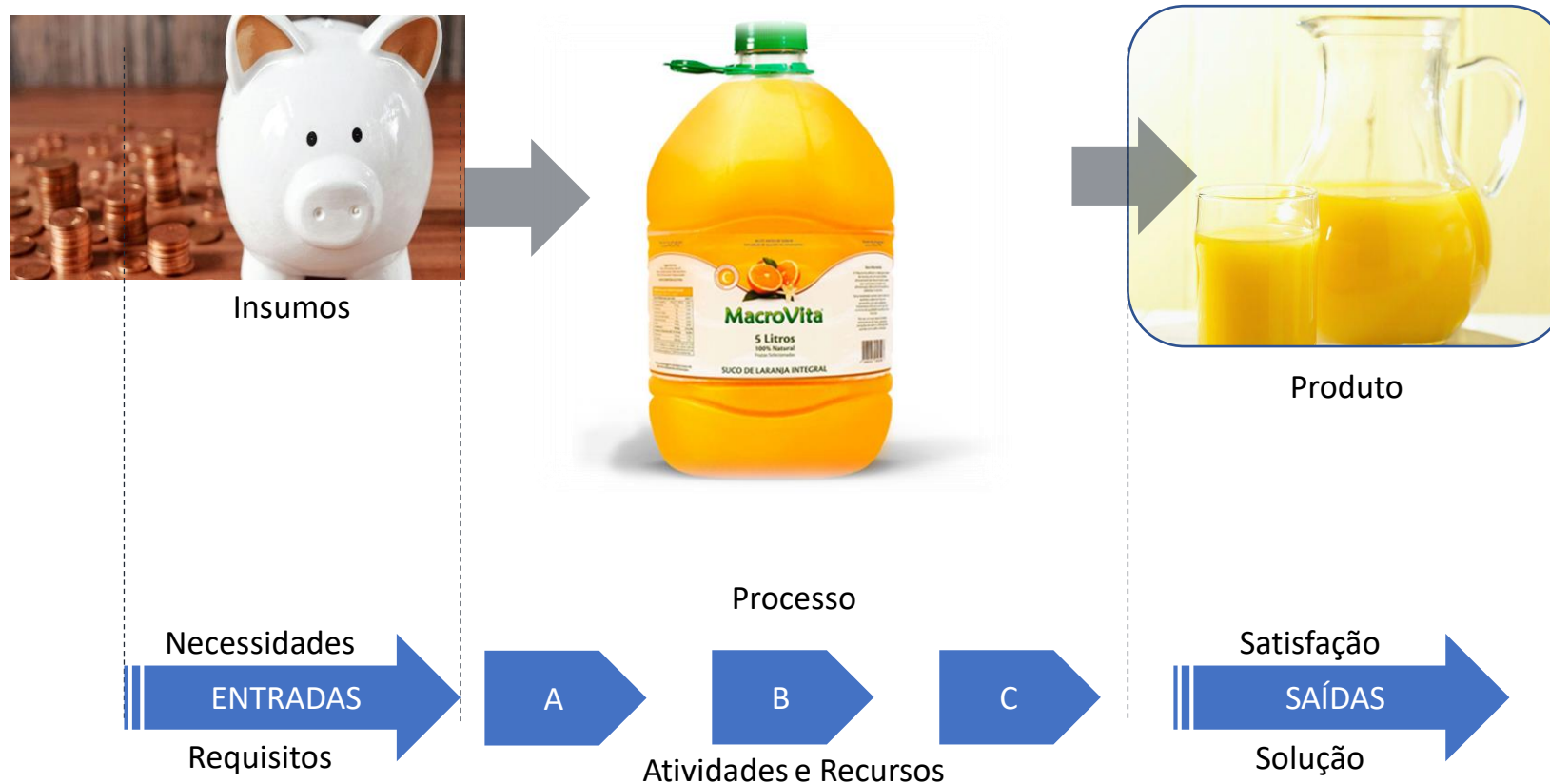
Processos de negócios



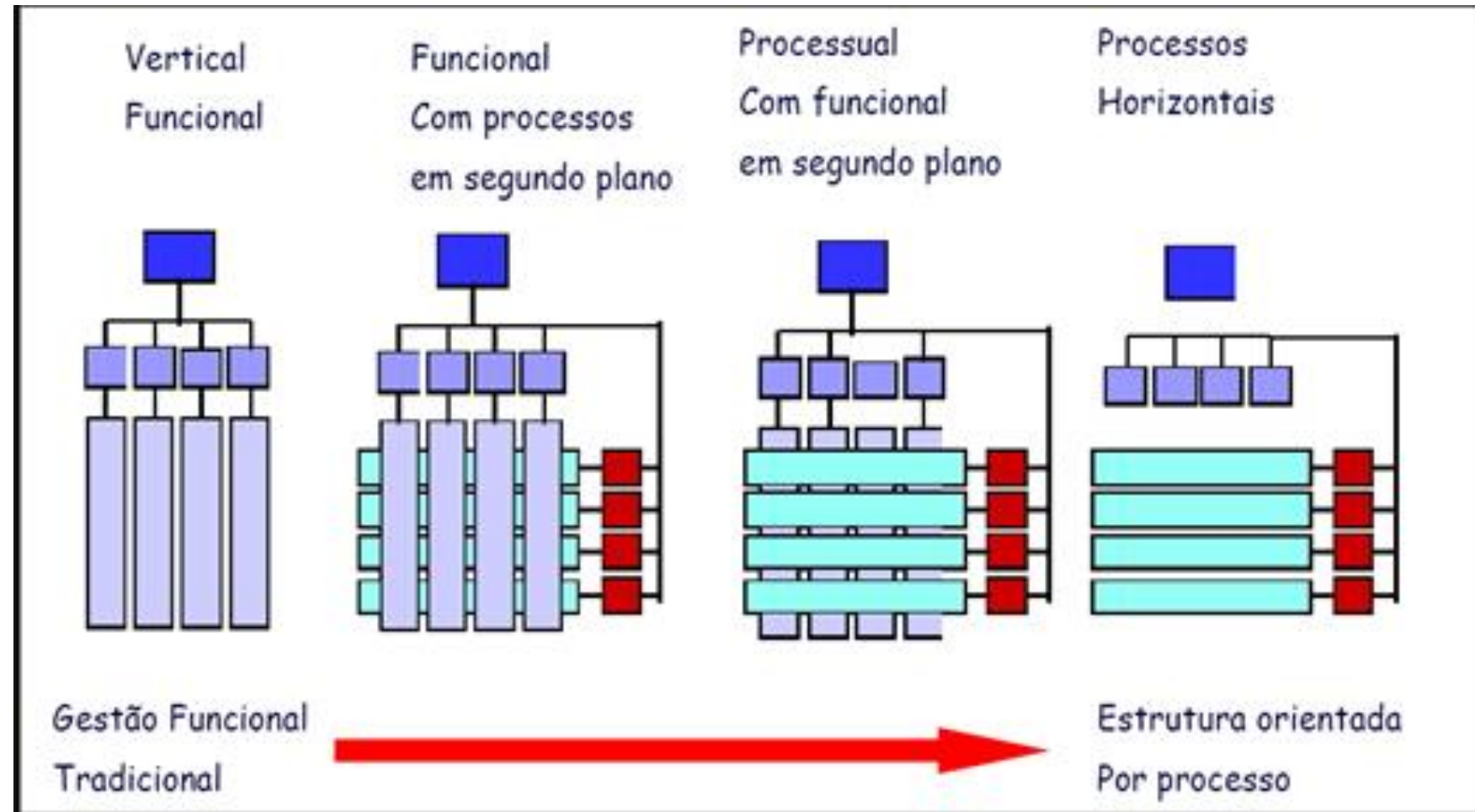
Processos de negócios



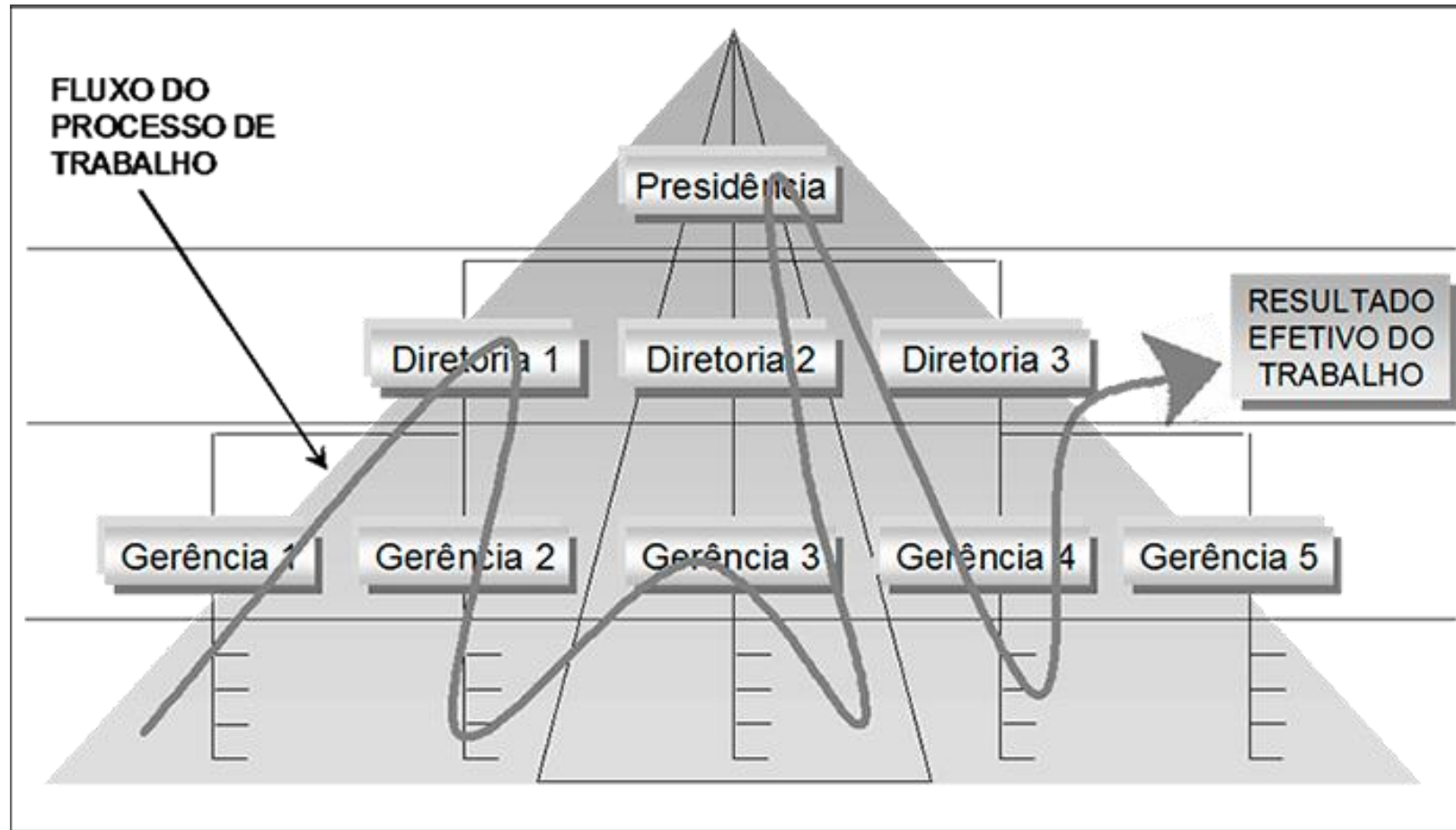
Processos de negócios



Estrutura vertical funcional




Gestão por processo



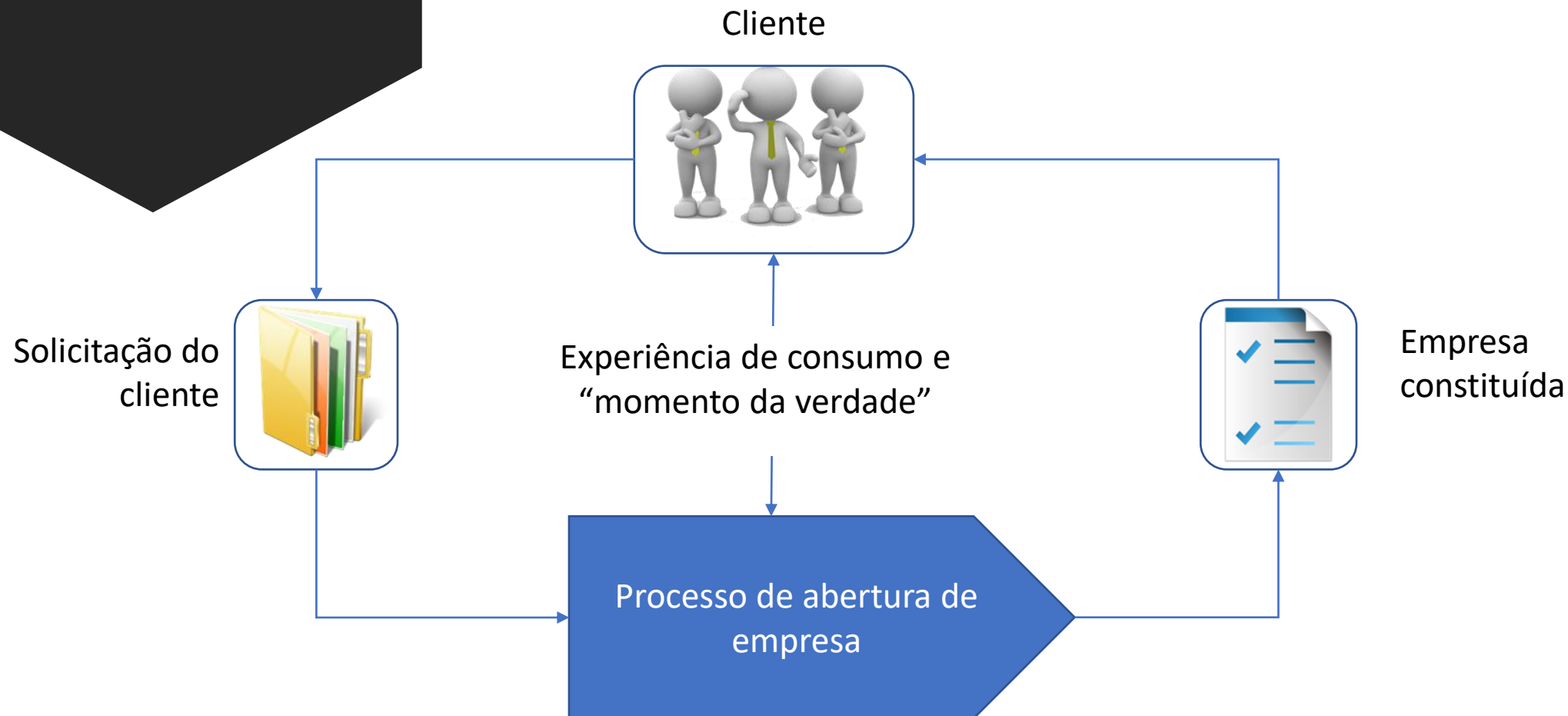



Business Process Management - BPM

O Gerenciamento de Processos de Negócio ou Gestão de Processos de Negócio (em inglês *Business Process Management* ou BPM), é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação, com foco na otimização dos resultados das organizações, através da melhoria dos processos de negócio.



Entregar valor

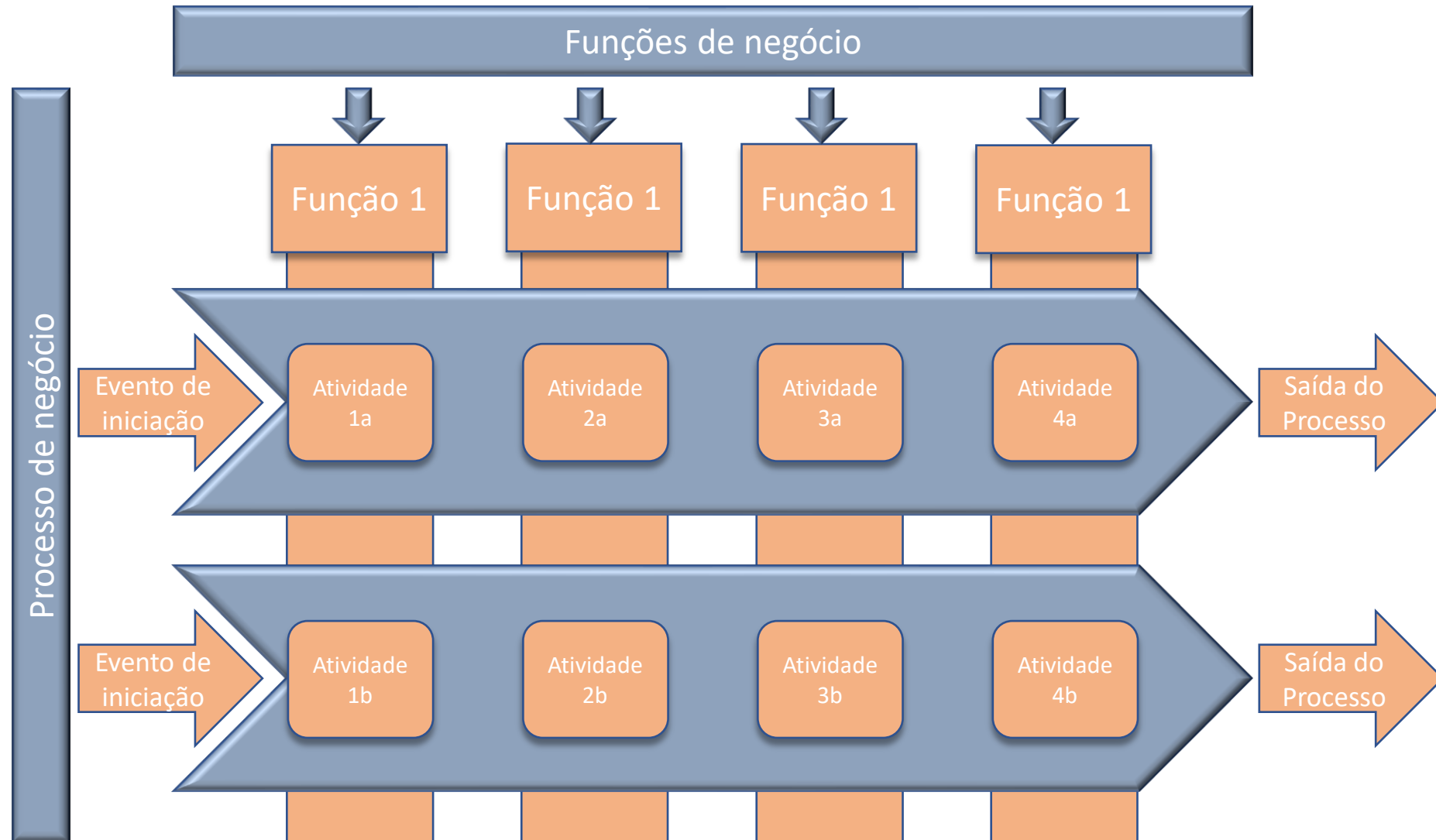




What	<ul style="list-style-type: none"> • O que será feito • Etapas
How	<ul style="list-style-type: none"> • Como será feito cada tarefa • Método
Why	<ul style="list-style-type: none"> • Por que devem ser realizadas • Justificativa
Where	<ul style="list-style-type: none"> • Onde as atividades serão executadas • Local
When	<ul style="list-style-type: none"> • Quando cada tarefa será executada • Tempo
Who	<ul style="list-style-type: none"> • Quem é o responsável por cada uma delas • Responsabilidade

5w1h para o BPM

Orquestração por processo



Gerenciamento de Processo

“Gerenciamento de Processos de Negócio é uma abordagem disciplinar para identificar, desenhar, executar, documentar, medir, monitorar, controlar e melhorar processos de negócios, automatizados ou não, para alcançar resultados consistentes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização”



Gart Capote

Ciclo de vida
de um
processo






Medir o processo



Monitorar o processo e aplicar correções, evita o caos



Benefícios da orientação por processos

- A orientação por processos contribui para um melhor entendimento da meta e produto finais da organização e do papel desempenhado por cada indivíduo.
- Os processos e seus produtos são a real interface com os clientes, não apenas funções individuais de uma organização.

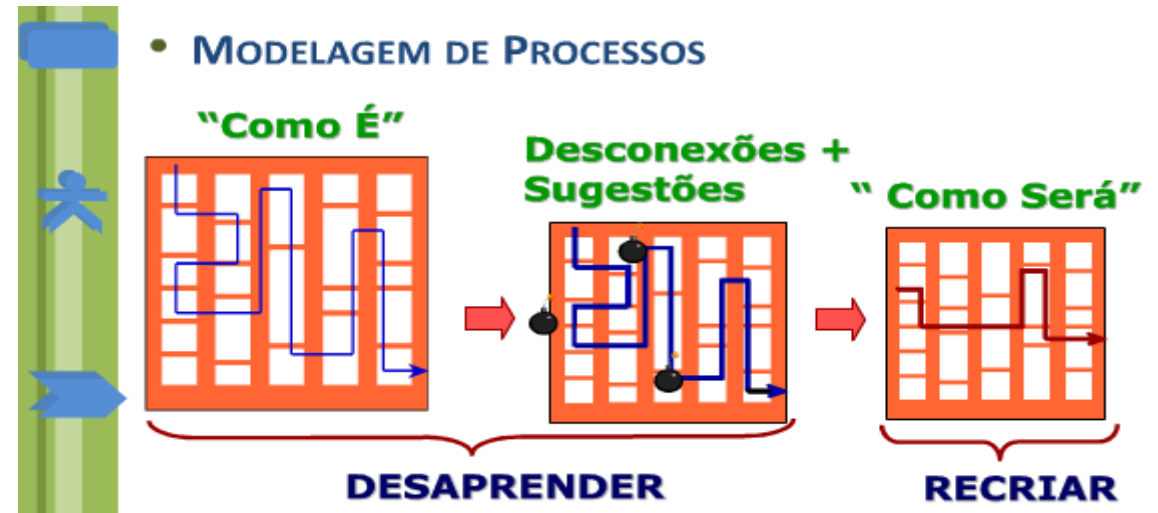
Modelagem de processos


- A modelagem e a análise dos processos de negócio permitem desenvolver a organização e melhorar sua efetividade e qualidade de trabalho.
- Elemento crucial no entendimento e representação desses processos, de modo que esta contribui de forma efetiva em projetos de melhoria dos procedimentos adotados na condução dos mesmos ou de implantação de novos processos.

A modelagem de processos deve consistir em construir um modelo que apresente os relacionamentos entre atividades, pessoas, dados e objetos envolvidos na produção de um produto específico.

Modelagem de Processos

- Um modelo de processo é projetado para ajudar a todas as pessoas envolvidas a entender o cenário inteiro e a parte que lhes cabe dentro dele.
- Um modelo básico consiste em atividades específicas, passos de processo, funções organizacionais, informações e materiais. O modelo também pode conter notas sobre problemas potenciais no processo de negócio, ideias para melhorias e outros comentários.





A construção de um modelo
requer um trabalho em equipe,
de modo a assegurar que todo o
conhecimento disponível seja
usado nessa tarefa.



Metodologias de análises

O sucesso da modelagem de processos de negócio depende da seleção apropriada da metodologia de modelagem ou técnica de análise do fluxo de processo.

Existe um grande número de metodologias ou técnicas de análise usadas neste campo, como gráficos de processos gerais, gráficos de atividades de processo, fluxogramas, diagramas de fluxo de dados, desenvolvimento da função qualidade (QFD), definição integrada de modelagem de função (IDEF), redes petri coloridas, métodos orientados a objeto, sete ferramentas de gerenciamento e planejamento, entre outras.