

TEXTO DE APOIO



AULA 1

Modelagem de Negócios

Professora Kassya Christina Rigolon de Andrade



Universidade Presbiteriana
Mackenzie





Sumário



INTRODUÇÃO À MODELAGEM DE NEGÓCIOS.....	3
INTRODUÇÃO À MODELAGEM DE NEGÓCIOS.....	4
O QUE É UM NEGÓCIO?	4
O QUE É UM PROCESSO?	4
O QUE É UM MODELO?	4
O QUE É UM PROCESSO DE NEGÓCIO?	5
REFERÊNCIAS	10

INTRODUÇÃO À MODELAGEM DE NEGÓCIOS

Organizações têm como objetivo melhorar os resultados de desempenho dos negócios com agilidade operacional. Esse é o desejo de todas as organizações que buscam se diferenciar de fato em um mercado cada vez mais competitivo. Conhecer os processos com clareza proporciona uma gestão mais eficiente e possibilita a implantação de melhorias e mudanças de forma organizada, gerenciável e previsível.

Modelagem de Processos de Negócios ou *Business Process Modeling* é a representação dos processos de negócio de uma organização, com o objetivo de documentar, compreender e analisar os processos, permitindo sua transformação e automatização. Por meio da diagramação dos processos, é possível obter uma visão lógica das atividades e mostrar, de forma simples e intuitiva, como o trabalho é (ou deveria ser) feito na empresa. A modelagem de processos pode resultar em um diagrama, mapa ou modelo, dependendo do grau de detalhe necessário para o objetivo da modelagem. Em alguns casos, um diagrama simples, como o fluxograma, pode fazer o trabalho. Mas em outros, quando o nível de complexidade é maior, um modelo mais completo é necessário.

Portanto, a disciplina Modelagem de Negócios tem como objetivo maior apresentar os diagramas mais utilizados no mercado para modelar processos de negócios e apresentar ferramentas de apoio para essa tarefa.

Basicamente, os assuntos tratados nesta disciplina são: “Introdução à Modelagem de Negócios”, “Conceitos Básicos”, “Organização: organograma e WBS”, “Diagrama de Fluxo de Dados”, “Diagrama de Atividades”, “Gerenciamento de Processos de Negócios” e, finalmente, o mais importante diagrama para modelagem de processos de negócios, o “BPMN”.

As aulas 1 e 2 tem como objetivo principal introduzir o contexto da Modelagem de Negócios, apresentando os profissionais envolvidos e os conceitos básicos.

A partir da aula 3, já começaremos a conhecer diagramas importantes que podem auxiliar no entendimento e na análise dos processos de negócios organizacionais como: organograma, WBS ou EAP, DFD, Diagrama de Atividades e BPMN.

Sendo assim, desejo um excelente curso a você!

INTRODUÇÃO À MODELAGEM DE NEGÓCIOS

Olá! Nesta primeira aula, compreenderemos o que é Modelagem de Negócios ou Modelagem de Processos de Negócios. Para isso, serão apresentados, separadamente, os conceitos que fazem parte do nome desta disciplina. Vamos lá?

O QUE É UM NEGÓCIO?

Segundo o BPM CBOK, negócio refere-se a pessoas que interagem para executar um conjunto de atividades de entrega de valor para os clientes e gerar retorno às partes interessadas. Negócio abrange todos os tipos de organizações com ou sem fins lucrativos, públicas ou privadas, de qualquer porte e segmento de negócio. Exemplos de negócios: manutenção de bens, beleza e estética, vendas online, educação, turismo e outros.

O QUE É UM PROCESSO?

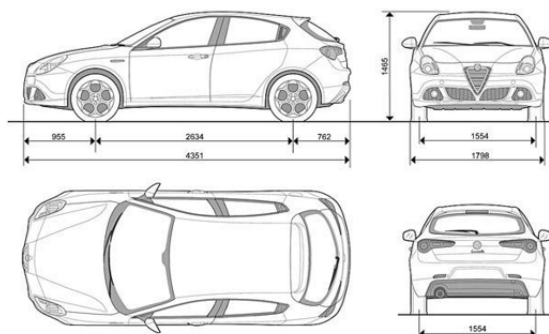
Um processo é uma sequência de atividades e tarefas ordenadas com o objetivo de se chegar a um resultado esperado. Um exemplo de processo bastante conhecido é uma receita de bolo ou, então, o processo para tirar a carteira nacional de habilitação (CNH).

O QUE É UM MODELO?

Um modelo nada mais é do que uma representação simplificada da realidade, ou seja, um desenho. O que é um modelo de uma casa ou de um automóvel? Seguem exemplos nas imagens abaixo:



Planta de um imóvel



Protótipo de um automóvel

Portanto, a partir de modelos, podemos ter uma visão bem próxima de como será o produto na realidade.

Vamos começar a juntar esses conceitos que foram apresentados até agora?

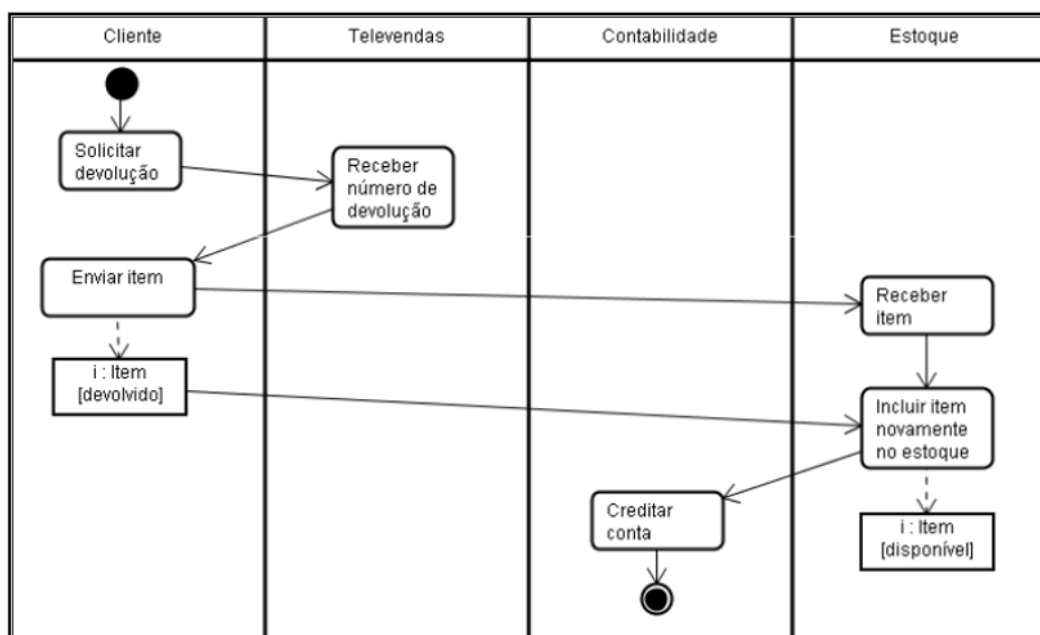
O QUE É UM PROCESSO DE NEGÓCIO?

É uma sequência de atividades iniciadas a partir de uma demanda, com o objetivo de entregar um resultado. Por exemplo, em uma indústria de manufatura, existem diversos processos de negócios que são disparados de demandas que podem vir de clientes, fornecedores ou do governo e levam à entrega de produtos e relatórios. Ilustraremos mais especificamente com um processo de negócio de compras na indústria: suponha que a indústria possua um sistema que detecte, a partir da previsão de vendas, o nível de estoque necessário para a produção e dispare essas informações para o processo de compras que acontece dentro do Departamento de Compras da indústria. Os colaboradores desse departamento recebem a notificação da necessidade, contatam os fornecedores, fazem cotações para obter preços, entre outros. Tudo isso é feito para garantir que os materiais sejam comprados e fiquem em estoque. A partir da informação inicial, a demanda, esse processo de negócio foi iniciado. É importante lembrar que cada organização define como será seu processo de negócio.

Agora, já entendendo o que é um processo de negócio e o que é um modelo, fica mais fácil compreender **o que é Modelagem de Processos de Negócios**. Portanto, Modelagem de Processos de Negócios é o trabalho realizado para representar processos de negócios por meio de modelos, desenhos, diagramas, fluxogramas, utilizando metodologias e técnicas apropriadas.

A Figura 1 a seguir ilustra um processo de negócio representado por meio de um diagrama chamado Diagrama de Atividades que será apresentado com detalhes nesta disciplina. Observe que, mesmo sem conhecer a ferramenta, é fácil compreender quem participa do processo, quais atividades são executadas por cada participante e a sequência em que tudo acontece.

Figura 1 – Diagrama de Atividades do Processo de Devolução de uma Organização



Fonte: <<https://purainfo.com.br/uml-diagrama-de-atividades/>>.

A partir desses modelos, pode-se analisar o processo, identificar problemas, melhorá-lo cada vez mais, propondo novas etapas, eliminar processos que não geram valor ou automatizando-os. Os modelos são também uma forma de documentar os processos de negócios.

Mas quem são os profissionais envolvidos nessa área? Vamos conhecer alguns deles: o Analista de Negócios e o Analista de Processos de Negócios.

Primeiramente, é importante entender o que é Análise de Negócios. Segundo o Guia BABOK (IIBA, 2015, p. 5),

Análise de Negócios é conjunto de atividades e técnicas utilizadas para servir como ligação entre as partes interessadas (stakeholders), no intuito de compreender a estrutura, políticas e operações de uma organização e para recomendar soluções que permitam que a organização alcance suas metas.

Portanto, a Análise de Negócios envolve entender como a organização funciona e atinge seus objetivos; envolve definir as capacidades que a organização deve ter para fornecer produtos e serviços às partes interessadas externas. Isso inclui a definição de metas organizacionais, como essas metas se relacionam a metas específicas e a determinação de como cada unidade organizacional e partes interessadas interagem dentro e fora da organização.

Além disso, a Análise de Negócios pode ser realizada para entender o estado atual da organização ou usada como base para identificar as necessidades de negócios. No entanto, em muitos casos, a análise de negócios será realizada para definir e validar soluções que atendam a necessidades, metas e objetivos de negócios.

Entendendo o que é Análise de Negócios, podemos elencar, então, as funções do Analista de Negócios:

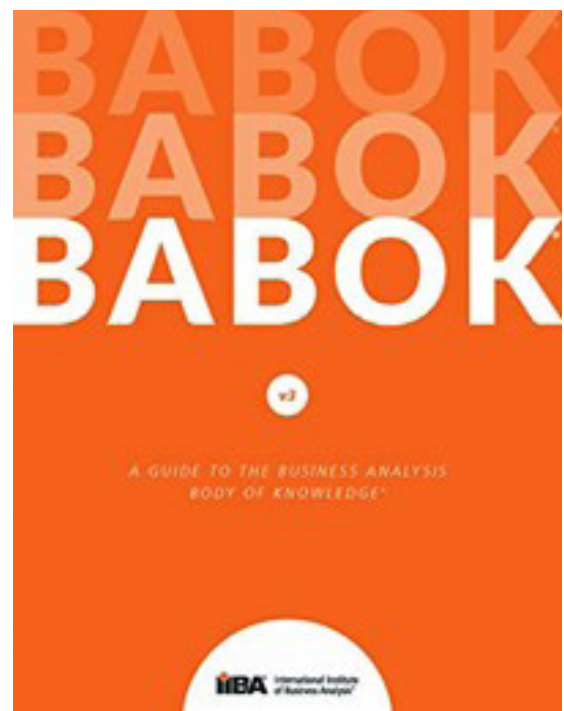
- Analisar e sintetizar informações fornecidas por grande número de pessoas que interage com o negócio, como clientes, colaboradores, profissionais de TI e executivos.
- Desvendar as verdadeiras necessidades das partes interessadas, e não simplesmente seus desejos explícitos.
- Facilitar a comunicação entre as unidades organizacionais.
- Ser o intermediário e tradutor das necessidades das unidades de negócio e as funcionalidades desenvolvidas pela tecnologia da informação (TI).

Agora, vejamos as definições a respeito do Analista de Processos de Negócios com base em dois documentos importantíssimos para a Modelagem de Negócios.

O primeiro é Guia para o Corpo do Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK) que apresenta um conjunto de melhores práticas em análise de negócios e foi publicado pelo *International Institute of Business Analysis* (IIBA).

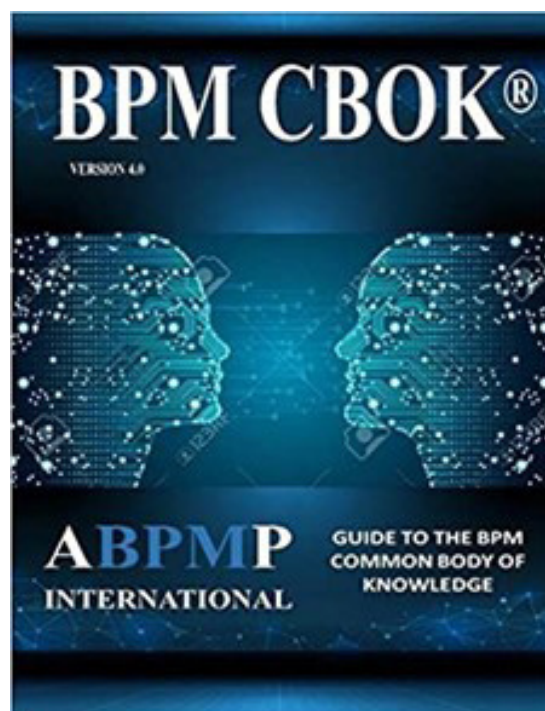
Com base nele, o Analista de Processos de Negócios atua mapeando, modelando, analisando e melhorando os processos (primários – ou de negócios, suporte e de controle). Seu principal foco de atuação é sobre os processos que já estão instituídos na organização. Algumas das atribuições do Analista de Processos de Negócios são:

- Analisar os processos da empresa.
- Modelar esses processos.
- Documentá-los.



- Automatizá-los.
- Monitorá-los.
- Identificar evoluções e correções.
- Promover a melhoria contínua.
- Apoiar os diversos departamentos da empresa na definição de seus processos específicos.
- Identificar os chamados processos críticos e otimizá-los
- Promover treinamentos sobre processos de negócios e Gerenciamento de Processos de Negócios na organização.

O segundo documento para referência é o Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio – Corpo Comum de Conhecimento (Guia CBOK). Ele reúne o conhecimento fundamental aos profissionais que atuam em gestão de processos de negócios e foi publicado pela *Association Of Business Process Management Professionals International (ABPMP International)*. A ABPMP foi fundada nos Estados Unidos em 2003 e tornou-se global em 2010. Ela é uma organização profissional, sem fins lucrativos, independente de fornecedores, dedicada ao avanço dos conceitos de gestão de processos de negócios e suas práticas. A ABPMP é uma organização criada, orientada e conduzida por profissionais de BPM (*Business Process Management*).



Segundo este guia, é importante lembrar que o Analista de Sistemas também é muito importante nessa área, pois há processos que precisarão ser automatizados e, nessa situação, as habilidades e os conhecimentos do Analista de Sistemas são fundamentais.

A obrigatoriedade de conhecer todos os ramos e nichos de mercado é conferida ao Analista de Negócios. O Analista de Sistemas será o responsável por transformar as necessidades da empresa, já levantadas pelos Analista de Negócios e Analistas de Processos, em requisitos de software a serem implementados pela área de tecnologia. O Analista de Sistemas deve ter foco no escopo da solução, trabalhando na identificação de requisitos, na descrição das regras de negócios e na criação de diagramas e roteiros utilizados pelo programador.

Entre as atividades de um Analista de Sistemas, temos:

- Administração do fluxo de informações geradas e distribuídas por redes de computadores dentro de uma organização.
- Planejamento e organização do processamento, armazenamento, recuperação e disponibilidade das informações.
- Suporte aos usuários e infraestrutura tecnológica.
- Gestão de projetos.
- Levantamento de requisitos, análise, especificação, projeto do sistema, programação, testes, homologação, implantação e acompanhamento dos sistemas solicitados por seus usuários.
- Criação de novos produtos e serviços computacionais.

Por fim, com a modernização dos sistemas, é possível cada vez mais mapear e automatizar todos os processos, otimizando a operação interna, reduzindo os custos operacionais, além de proporcionar uma comunicação mais ampla entre os departamentos da organização, o que permite aos funcionários uma maior interação com o cliente final, compreendendo as necessidades demandadas por eles, facilitando o processo de entendimento e atendimento destas expectativas. É possível verificar, então, que a sintonia e o trabalho em equipe entre as áreas de Sistemas, Processos e Negócios são importantíssimas para determinar o sucesso de uma organização.

Na próxima aula, vamos revisar e aprender alguns conceitos fundamentais, antes de começarmos a conhecer as técnicas e ferramentas utilizadas na modelagem de processos de negócios.

REFERÊNCIAS

ABPMP. Guia para Gerenciamento de Processos – Corpo Comum de Conhecimento (Guia CBOK®) Versão 4.0, 2019.

IIBA. A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge (BABOK Guide). 3. ed., 2015.

UML – DIAGRAMA DE ATIVIDADES. Purainfo, 6 abr. 2012. Disponível em: <<https://purainfo.com.br/uml-diagrama-de-atividades/>>. Acesso em: 23 mar. 2021.